

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**  
**FACULDADE DE PSICOLOGIA**



***CYBERBULLYING:***  
**Estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses.**

**Sidclay Bezerra de Souza**

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**  
**Secção de Psicologia da Educação e Orientação**

**2011**

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**  
**FACULDADE DE PSICOLOGIA**



***CYBERBULLYING:***  
**Estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses.**

**Sidclay Bezerra de Souza**

Dissertação orientada pela Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Margarida Veiga Simão, apresentada à Faculdade de Psicologia – Universidade de Lisboa, para obtenção do grau de Mestre em Psicologia da Educação e Orientação.

*"Não sei se a vida é curta ou longa para nós,  
mas sei que nada do que vivemos tem sentido,  
se não tocarmos o coração das pessoas.  
Muitas vezes basta ser: colo que acolhe, braço que envolve,  
palavra que conforta, silêncio que respeita, alegria que contagia,  
lágrima que corre, olhar que acaricia,  
desejo que sacia, amor que promove.  
E isso não é coisa de outro mundo, é o que dá sentido à vida.  
É o que faz com que ela não seja nem curta,  
nem longa demais, mas que seja intensa,  
verdadeira, pura enquanto durar.  
Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina."*

*Cora Coralina*

## AGRADECIMENTOS

Nas linhas a seguir, partem de mim os sentimentos de gratidão à vida, pela sua dulcíssima, harmoniosa e trágica melodia que em mim deixa marcada suas diversas possibilidades de existência, expressão e re-invenção do “ser humano”.

Meus sentimentos de gratidão à toda minha família, raiz e terreno fértil de minha constituição, em especial aos meus pais, responsáveis pela minha existência, pela educação que deles recebi e por todo incentivo por mais simples que tenha sido ou pareceu ser ao longo da minha vida. Quero também expressar minha gratidão aos meus irmãos e aos meus primos, pelos momentos de alegrias e tristezas e diversos outros, em que juntos nos constituímos como sujeitos desejantes.

Aos amigos Alexandre Sarmiento, Fulvio Luna e Cristiane Leite, pelos amparo em momentos de desamparo, tornando-se pessoas únicas que a vida me proporcionou conhecer e partilhar a vida. E por falar em amizade, não poderia esquecer a pessoa de Rogéria Fernandes, por me ter feito acreditar que sonhar é possível e que para ir além dos nossos sonhos é preciso dar o primeiro passo.

Quero expressar meus sentimentos de gratidão à Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Margarida Veiga Simão, pelos momentos de partilha e transmissão de conhecimento, em que depositou em mim a semente de uma aprendizagem auto-regulada. Agradeço também à Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Odília Teixeira, pela aprendizagem que me facilitou através do estágio supervisionado. Aos demais colegas acadêmicos e toda a turma finalista do Mestrado Integrado em Psicologia da Educação e Orientação, meus sentimentos de gratidão.

Aos amigos da Faculdade Esuda, nomeadamente as pessoas do Projeto Incubadora, em especial a pessoa Selme Vasconcelos e Maria Lúcia de Queiróz, pessoas que facilitaram meus primeiros passos na Psicologia, possibilitando-me trilhar por caminhos de uma ética do desejo.

Gostaria de agradecer à todos aqueles que fizeram e fazem parte da minha história de vida e que de uma forma ou de outra acompanharam-me, acompanham-me ou me acompanharão nesse percurso ao longo da vida.

*À todos, minha eterna gratidão.*

## RESUMO

A violência em contexto educativo apresenta-se como uma das principais causas do mal-estar vivido por seus protagonistas, caracterizando-se como um dos dilemas e desafios da educação contemporânea. Nesta perspectiva, inserida no Projecto "Cyberbullying - o diagnóstico da situação em Portugal", a presente dissertação de mestrado objectivou identificar a extensão e natureza do fenómeno, compreender qual a perspectiva dos participantes acerca do *cyberbullying*, os modos de enfrentar o problema dos alunos envolvidos, dos professores e dos pais e encarregados de educação. Objectivamos também, contribuir para uma melhor compreensão do fenómeno a fim de criar futuros projectos de investigação e intervenção.

Participaram do estudo 118 estudantes do primeiro ano do curso de Psicologia da Faculdade de Psicologia – UL, que colaboraram através do preenchimento ao instrumento utilizado para recolha dos dados. Os questionários foram analisados individualmente, de onde extraímos aspectos sócio-demográficos, como também a caracterização do fenómeno vivido pelos participantes. A partir da análise de conteúdo realizada, pudemos perceber a perspectiva dos alunos sobre o *cyberbullying*, o pedido de ajuda e as estratégias *offline* e *online* utilizadas para enfrentar o problema, como também os tipos de ajuda dos colegas, professores, pais e encarregados de educação.

Verifica-se que os estudantes consideram o *cyberbullying* como o uso inadequado das tecnologia, utilizam estratégias *online* e *offline* no enfrentamento do problema. Percepseivam também que os professores e os pais apresentam fundamental importância no modos de enfrentar, e prevenir o *cyberbullying*, contribuindo assim, para uma aprendizagem e convívio social saudável através do uso das tecnologias.

**Palavras-chave:** cyberbullying; estratégias de enfrentamento; estudantes universitários.

## ABSTRACT

Violence in the educational context seems to be one of the most important causes of discomfort experienced by its protagonists. Violence becomes a dilemma and a challenge for contemporary education. In this fashion, as part of the project "Cyberbullying - diagnosis of the situation in Portugal", this master's dissertation tries to identify the extension and nature of this phenomenon; to present the perspective of the participants about cyberbullying; and to explore the ways by which students, parents, professors and administrators may face this problem. A further objective is to contribute to a better understanding of the phenomenon in order to create new projects of investigation and intervention.

The participants of this study were 118 college freshmen, majoring in Psychology at School of Psychology, University of Lisbon. They participated by filling out the instrument for data collection. The questionnaires were analyzed individually for extraction of demographical information and the description of the way the participants experienced cyberbullying. Following the content analysis it was possible to identify the perspective of students about cyberbullying, their demand for help and the offline and online strategies used to face the problem, as well as the types of help received from classmates, professors, parents and administrators.

The results show that students consider cyberbullying as the inappropriate use of technology. Students also use online and offline strategies to overcome such a problem. It was also found that professors and parents play an important role in the prevention of cyberbullying in creating a healthy environment for learning and social interaction through the use of technology.

**Keywords:** cyberbullying; coping strategies; college students.

## ÍNDICE GERAL

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	i
<b>RESUMO</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ÍNDICE GERAL</b> .....	iv
<b>ÍNDICE DAS TABELAS</b> .....	v
<b>ÍNDICE DOS ANEXOS</b> .....	vi
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>1. CYBERBULLYING: NOVOS DESAFIOS NO CONTEXTO EDUCATIVO</b> .....	5
1.1. Definição e Operacionalização do <i>Cyberbullying</i> .....	6
1.2. Contextualização do <i>Cyberbullying</i> .....	9
1.3. O Dilema do <i>Cyberbullying</i> em Portugal .....	13
1.4. <i>Cyberbullying</i> : perspectivas dos alunos sobre o fenómeno e as estratégias de enfrentamento. ....	15
<b>2. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO</b> .....	21
2.1. O Estudo e seus Objetivos .....	22
2.2. Questões de Investigação .....	23
2.3. Caracterização da População .....	24
2.4. Instrumento para Recolha de Dados .....	25
2.5. Procedimento .....	27
2.6. Análise de Dados .....	28
<b>3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	30
3.1. Caracterização do tipo de envolvimento dos participantes em situações de <i>cyberbullying</i> .....	31
3.1.1. Caracterização das Vítimas .....	31
3.1.2. Caracterização das Testemunhas .....	32
3.2. Perspectiva dos Alunos inqueridos sobre o <i>cyberbullying</i> .....	34
3.3. Direccionamento do Pedido de ajuda das Vítimas na perspectiva dos alunos .....	36
3.4. Tipos de estratégias a serem utilizadas pelas vítimas de <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos .....	37
3.5. Estratégias dos Colegas para ajudar em situações de <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos .....	39
3.6. Estratégias dos Professores face ao <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos .....	41
3.7. Estratégias dos Pais face ao <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos .....	42
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	45
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	54

## ÍNDICE DAS TABELAS

<b>Tabela 1.</b> Caracterização de envolvimento dos participantes .....	31
<b>Tabela 2.</b> Tipologia das tecnologias utilizadas .....	32
<b>Tabela 3.</b> Sobre os Autores dos factos, tratavam-se de: .....	33
<b>Tabela 4.</b> Tipologia das tecnologias utilizadas .....	33
<b>Tabela 5.</b> Perspectiva dos Alunos inqueridos sobre o <i>cyberbullying</i> .....	35
<b>Tabela 6.</b> Direccionamento do pedido de ajuda das vítimas na perspectiva dos alunos.....	37
<b>Tabela 7.</b> Tipos de estratégias a serem utilizadas pelas vítimas de <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos .....	38
<b>Tabela 8.</b> Estratégias dos Colegas para ajudar em situações de <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos .....	40
<b>Tabela 9.</b> Estratégias dos Professores face ao <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos.....	41
<b>Tabela 10.</b> Estratégias dos Pais face ao <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos .....	43



## ÍNDICE DOS ANEXOS (em CD-R)

**ANEXO 1.** Projecto *Cyberbullying*: um diagnóstico da situação em Portugal

**ANEXO 2.** Questionário de *Cyberbullying* em Portugal

**ANEXO 3.** Análise de Conteúdo do Tema 1 – Perspectivas dos alunos inqueridos sobre o *Cyberbullying*

**ANEXO 4.** Análise de Conteúdo do Tema 2 – Direccionamento do pedido de ajuda das vítimas na perspectiva dos alunos.

**ANEXO 5.** Análise de Conteúdo do Tema 3 – Tipos de estratégias a serem utilizadas pelas vítimas de *cyberbullying* na perspectiva dos alunos.

**ANEXO 6.** Análise de Conteúdo do Tema 4 – Estratégias dos Colegas para ajudar em situações de *cyberbullying* na perspectiva dos alunos.

**ANEXO 7.** Análise de Conteúdo do Tema 5 – Estratégias dos Professores face ao *cyberbullying* na perspectiva dos alunos.

**ANEXO 8.** Análise de Conteúdo do Tema 6 – Estratégias dos Pais face ao *cyberbullying* na perspectiva dos alunos.

## **INTRODUÇÃO**

A violência em contexto educativo é uma das principais causas do mal-estar vivido por diversos actores deste contexto, apresentando-se como um dos dilemas actuais da educação contemporânea. Esse mal-estar é vivenciado nas relações entre alunos, professores e demais profissionais da educação, dificultando assim, o processo de ensino-aprendizagem, bem como o desenvolvimento social e afectivo das pessoas envolvidas.

Em relatório sobre a violência, a Organização Mundial de Saúde (2002) aponta para a problemática como uma questão de saúde pública que afecta a nível mundial, sendo a violência juvenil um dos aspectos mais crescentes nos últimos anos. Neste sentido, pesquisas revelam que nas últimas décadas, os índices de violência têm atingido grande visibilidade e a população jovem apresenta-se como a que mais tem se envolvido em episódios de violência, sejam como vítimas, mas como também perpetradores da violência, isso sem mencionar as testemunhas que também necessitam de cuidados e intervenção.

De acordo com Seixas (2006), a violência em contexto educativo tem vindo a ganhar maior dimensão, dada a sua crescente frequência assim como as diferentes, e cada vez mais graves, manifestações da mesma. Tem-se vindo a sentir um certo desconforto vivido sob diferentes perspectivas, consoante o nível de proximidade ou contacto com o fenómeno em si próprio, que os diferentes observadores possam ter, sejam eles professores, auxiliares, encarregados de educação, psicólogos ou toda a comunidade em geral. Encontramos o seu eco em notícias televisivas ou jornalísticas, que relatam não só episódios de violência nas escolas, como também manifestam o

desconforto decorrente e a crescente preocupação com a identificação das suas causas, bem como os factores associados.

Apropriando-se das palavras de Costa e Vale (1998), o interesse dedicado a esta questão, decorre da preocupação crescente face aos episódios que ocorrem nos contextos educativos e fora de seus muros, como também da necessidade de evitar o agravamento do fenómeno. Tal interesse e preocupação são comuns aos mais diversos países.

O *bullying*, bem como o *cyberbullying*, apresentam-se conforme nos sugere Freire, Veiga Simão & Ferreira (2006), como uma das manifestações da violência no contexto educativo, que tem atingido grande visibilidade na literatura, apresentando-se como objectos de estudo em diversos países, uma vez que suas repercussões têm colocado em xeque o conceito e função do contexto educativo enquanto espaço propiciador de aprendizagem, como também de construção de vínculos e afectos, ambos marcados por um processo de relação entre pessoas, objectos e símbolos, contextualizada no tempo e no espaço.

Assim, a violência insere-se na cenário educativo camuflada de “brincadeiras” e suas diversas formas de expressão, sua banalização, bem como os contextos de sua manifestação têm sido alvo de diversos estudos. Conforme nos confere Alves e Gonçalves (1999), para os profissionais da educação e da prática, é importantíssimo perceber até que ponto os fenómenos são relacionais, dialógicos e culturais e se jogam, nomeadamente, no espaço narrativo existente entre duas ou mais pessoas.

Conforme menciona Nogueira (2005, p.95), ao analisarmos o fenómeno da violência, vemo-nos diante de uma série de dificuldades, não apenas porque o fenómeno é complexo, mas, principalmente, porque nos faz reflectir sobre nós mesmos, sobre

nossos pensamentos, sobre nossos sentimentos e actos. “[...] a violência se confunde, se interpenetra, se inter-relaciona com agressão e/ou com indisciplina quando se manifesta na esfera escolar” (Nogueira 2003, cit. Nogueira 2005, p. 95).

Nesta perspectiva, conforme Costa e Vale (1998), se a preocupação e a *insegurança* são a face visível do problema, afinal, qual é a realidade do fenómeno *cyberbullying* em que todos falam? Quem os pratica? Onde e como acontece? Perguntas óbvias é certo, mas surpreendentemente ainda sem muitas respostas, a começar pela mais elementar das interrogações. Em que consiste essa tão proclamada violência? Ou mais especificamente, em que consiste esta preocupante violência do homem contemporâneo, a qual chamamos de *cyberbullying*? Qual a perspectiva dos jovens a respeito da problemática e quais as estratégias utilizadas pelos jovens no enfrentamento do fenómeno?

É neste sentido que o presente estudo apresenta-se de grande relevância, uma vez que buscou aprofundar algumas questões relacionadas com a dimensão do fenómeno entre os estudantes do primeiro ano do ensino superior. Também nos foi possível aprofundar ainda mais sobre o fenómeno, a partir da perspectiva dos alunos face o problema, bem como compreender as estratégias *online* e *offline* utilizadas pelos estudantes e outros protagonistas do contexto educativo, neste caso os colegas, professores, como também os pais e encarregados de educação.

Do ponto de vista estrutural, no primeiro capítulo buscaremos abordar o *cyberbullying* como um dos novos defasios no contexto educativo. Partindo da definição e operacionalização do problema, a partir de autores como Price e Dalgleish (2010), Hinduja e Patchin (2010a), Ortega, Elipe e Calmaestra (2009), buscamos contextualizar o fenómeno e sua evolução histórica, a partir da evolução dos meios

tecnológicos e de suas formas de utilização, descrevendo em seguida, o *cyberbullying* no contexto educativo Português. E por fim, abordaremos as estratégias utilizadas nos modos de enfrentar o fenómeno. No segundo capítulo, apontaremos para as questões metodológicas, apresentando o estudo e seus objectivos, as questões que nortearam a investigação, o instrumento utilizado, o procedimento, como também a análise que nos possibilitou aproximarmos dos objectivos do estudo. No terceiro capítulo apresentaremos os resultados obtidos, perpassando por uma caracterização dos participantes do estudo, dos tipos de envolvimento identificados e as tecnologias utilizadas. Em seguida, adentraremos para as questões objectivadas, neste caso a perspectiva dos participantes a respeito do *cyberbullying*, o pedido de ajuda das vítimas, as estratégias *offline* e *online* por eles utilizadas, as estratégias dos colegas, como também a intervenção por parte dos professores e dos pais e encarregados de educação no enfrentamento e evitamento do *cyberbullying*, na perspectiva dos estudantes. E por fim, apresentamos as conclusões do estudo, bem como algumas reflexões oriundas dos resultados obtidos na investigação.

Desta forma, esperamos ter contribuído para uma melhor compreensão do fenómeno, que conforme os autores que contribuíram para nosso trabalho, apresenta-se como um fenómeno actual vivenciado pelos protagonistas dos diversos contextos educativos, deixando neles a marca e o sofrimento vividos outrora.

---

## **CAPÍTULO 1.**

### **CYBERBULLYING: NOVOS DESAFIOS NO CONTEXTO EDUCATIVO.**

---

### **1.1. Definição e Operacionalização do Cyberbullying**

A existência de formas de violência no interior da escola, conforme nos propõe Freire, Veiga Simão e Ferreira (2006), põe em causa o bem-estar, a capacidade dos professores exercerem sua função enquanto educadores para a paz, o respeito pelos direitos humanos, a que todos os membros da comunidade escolar, alunos e professores, têm direito. Pintus (2005) sugere-nos que para conceptualizarmos a violência na escola, é preciso compreendermos que a manifestação a qual nos referimos é a que se dá num dos espaços das relações humanas, ou seja, no contexto educativo.

Neste contexto, Ortega, Calmaestra e Mora-Merchán (2008, p. 183), citando Ortega e Mora-Merchán (2000), apontam que os estudos sobre violência escolar tem passado por várias fases, desde o seu início. A primeira fase das investigações foi dedicada a estudos descritivos num número reduzido de países. Já a segunda fase das investigações, foi constituída por uma consolidação dos estudos ampliando consequentemente os países envolvidos nas referidas investigações. A terceira fase das investigações diz respeito ao momento no qual nos encontramos, que se caracteriza pela amplitude dos temas estudados e das metodologias utilizadas para abordar o dilema, sem esquecer a dimensão social que tais estudos tem abrangido, sobretudo aqueles que tem vivenciado o fenómeno por meio dos meios de comunicação.

Ainda para Ortega, Calmaestra e Mora-Merchán (2008), começam a aparecer em diversos países, estudos sobre as novas formas de bullying mais específicas. Neste caso, podemos considerar o *cyberbullying*, de acordo com Smith *et al.* (2008), como um sub-tipo ou uma nova forma de bullying, relatado como um ato agressivo e intencional praticado por um grupo ou indivíduo, utilizando meios electrónicos de contacto, várias vezes ao longo do tempo contra uma vítima que não pode facilmente defender-se.

Autores como Ortega, Elife e Calmaestra (2009) têm caracterizado o *cyberbullying* como a utilização das novas tecnologias em todas as suas possibilidades, para o comportamento hostil, de intimidação e agressão contra um ou contra outros.

Mais precisamente, Campos (2009) afirma que o *cyberbullying* pode ser definido como um comportamento hostil e deliberado que tem como intuito prejudicar os outros através da utilização de tecnologias de informação e comunicação, a qual chamamos de TIC.

Amado, Matos e Pessoa (2009a, p. 263), ao citar Willard (2007) e Kraut *et al.* (1998), sugerem que o *cyberbullying* constitui uma nova forma de expressão do bullying, enquanto agressão realizada com recurso e dispositivos eletrônicos, e amplia inmensuravelmente as suas consequências, afetando mais intensamente o clima imperativo de boa convivência e colaboração, colocando em risco a saúde mental das crianças e dos jovens e pondo em causa os direitos fundamentais do cidadão.

Já Novo (2009), caracteriza o *cyberbullying* como todas as acções intencionais e repetidas, levadas a cabo por terceiros para molestar, humilhar, denegrir ou assediar um indivíduo usando recursos tecnológicos, neste caso, do telemóvel ou da internet. As acções podem manifestar-se de variadas formas, sobretudo através de imagens, textos, ou mesmo áudio e vídeo e os efeitos que produzem vão desde o isolamento social, insucesso escolar, perturbações do sono, na alimentação, às tentativas de suicídio ou suicídio propriamente consumado.

Aricak (2009), aponta para três notáveis definições operacionais de *cyberbullying* que surgiram na literatura recente. Para o autor, ancorado nas idéias de Belsey (2008), o *cyberbullying* é caracterizado, inicialmente, como o uso de tecnologias da informação e comunicação para apoiar o comportamento hostil de um indivíduo ou



grupo que se destina a prejudicar os outros de forma deliberada e repetida. A segunda operacionalização, confere com o proposto por Willard (2007), como um modo de ser perverso na relação com outras pessoas, em que se recorre a internet ou a outras tecnologias digitais para enviar ou postar material nocivo, como uma forma de agressão social. Finalmente, a terceira operacionalização de Aricak (2009), aponta para Strom e Strom (2005), em que o *cyberbullying* é definido simplesmente como "uma forma electrónica de assédio entre pares". Já para Price e Dalgleish (2010), *cyberbullying* é o termo usado para definir as formas agressivas e intencionais de prejudicar alguém por meio da utilização electrónica tais como a Internet e os telemóveis. O *cyberbullying*, ou até mesmo o bullying tradicional, envolve tipicamente o comportamento repetido e um desequilíbrio de poder entre agressor e vítima.

Hinduja e Patchin (2010a), caracterizam o fenómeno como o envio de assédio ou mensagens ameaçadoras, por meio de mensagem enviadas por telefones móveis, por e-mail, postando comentários depreciativos sobre alguém em um site social ou de relacionamento. Cabe salientar que, conforme nos sugere Moraes (2007), enquanto que no bullying a vítima é geralmente mais nova ou mais fraca que o agressor, seja física ou psicologicamente, no *cyberbullying* nem sempre é assim. Ou seja, acções do agressor têm lugar através da tecnologias de informação, o que faz com que o agressor não presencie directamente os resultados das suas acções na vítima.

Pesquisas realizadas por Smith *et al.* (2006) e Hernandez Prados *et al.* (2007), citadas por Amado, Matos e Pessoa (2009a, p. 264), apontam para um grande número de jovens envolvidos em problemas deste tipo (cerca de 25% dos inquiridos), com expressões múltiplas, dentre elas: injúrias, ameaças, rumores, assédios, divulgação de

fotografias, divulgação de cenas violentas, etc; ambos realizados por meio da utilização dos mais diversos recursos tecnológicos.

De acordo com as idéias propostas por Hinduja e Patchin (2009), algumas características inerentes às novas tecnologias agregam valor às nossas vidas. Dentre tais características podemos mencionar a possibilidade de utilização das tecnologias contemporâneas sem nenhuma demarcação de tempo e espaço. Logo, curiosamente, essas e muitas outras características aumentam a probabilidade da utilização das novas tecnologias para perseguir e maltratar os outros. Estudos realizados por Hinduja e Patchin (2010b), apontam que tanto as vítimas, como os agressores, apresentam níveis significativamente mais baixos de auto-estima. Para os autores referidos, é importante que os educadores trabalhem no sentido de prevenir todas as formas de bullying, seja ela manifestada em contexto educativo, ou através de meios tecnológicos ou cyberespaços, uma vez que suas formas direta ou indireta afetam o clima da escola e consequentemente o bem estar dos envolvidos.

## **1.2. Contextualização do *Cyberbullying***

Para Slonje e Smith (2008), nos últimos anos, uma nova forma de agressão ou assédio moral tem surgido, chamado "*cyberbullying*", em que a agressão ocorre por meio de recursos tecnológicos modernos e, especificamente, telefones celulares ou pela internet. As investigações sobre esse tema ainda encontra-se numa fase inicial, e o fenómeno só surgiu há alguns anos atrás, com o aumento no uso de dispositivos eletrônicos tais como computadores e telefones móveis.

Tendo em vista que o *cyberbullying* apresenta-se como um tipo de violência característico dos dias actuais, Amado, Matos e Pessoa (2009a), mencionam que a

investigação nesta área é ainda muito recente, o que se traduz, por um lado, numa grande e comum perplexidade perante os casos e, por outro lado, na sensação de que, para intervir com eficácia educativa, ainda há muito o que aprender e experimentar.

Conforme nos propõe Castells (2006, p.17), “o nosso mundo está em processo de transformação estrutural desde há duas décadas. É um processo multidimensional, mas está associado à emergência de um novo paradigma tecnológico, baseado nas tecnologias de comunicação e informação, que começaram a tomar forma nos anos 60 e que se difundiram de forma desigual por todo o mundo. Nós sabemos que a tecnologia não determina a sociedade. A sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias. Além disso, as tecnologias de comunicação e informação são particularmente sensíveis aos efeitos dos usos sociais da própria tecnologia. A história da Internet fornece-nos amplas evidências de que os utilizadores, particularmente os primeiros milhares, foram, em grande medida, os produtores dessa tecnologia.”

Neste sentido, Campbell (2005, p. 68) questiona: “será que *o bullying* virtual é um problema antigo com uma nova aparência?” Contextualizar o *cyberbullying*, sua história e evolução permite-nos perceber a amplitude da problemática apontada, bem como o seu percurso até os dias actuais. Em estudos realizados por Pinheiro (2009), sobre a génese do dilema do *cyberbullying*, apontam que ao contrário do que as pessoas costumem pensar, o *cyberbullying* não teve seu início por meio do auxílio das novas tecnologias, sobretudo com o fácil acesso aos telefones móveis e a internet. Entretanto, com a facilidade de acesso a estes meios, facilitou e possibilitou maior frequência da manifestação da problemática.

Pinheiro (2009), sugere que o *cyberbullying* teve seu início com o uso das fotocopiadoras, para reproduzir e distribuir fotografias e textos com a intenção de humilhar alguém. Posteriormente, com o alargamento dos telefones fixos à residência da maioria da população, o *cyberbullying* começou a praticar-se desta forma: faziam-se chamadas anónimas a insultar pessoas, sendo que a vítima era sempre a mesma. Actualmente, o telemóvel chegou a todos nós, e a partir daí se começou a praticar o *cyberbullying* com a utilização do telemóvel. Enviar mensagens de texto, depois tirar fotografias e distribuir por toda a gente, e por fim, filmar agressões. Acompanhando a evolução dos telemóveis, a Internet também foi desenvolvendo-se, tornando-se cada vez mais acessível (Pinheiro, 2009, p. 35-36).

Cronologicamente, a referida autora distingue uma evolução gradual do *cyberbullying* em três estádios, sendo cada um deles dividido consoante o recurso tecnológico usado na sua prática. O primeiro estágio, caracterizado como *pré-cyberbullying*, período em que o *cyberbullying* surgiu e começou a tomar forma. A designação “pré”, segundo a autora referida, deve-se ao facto de, nesta fase, os recursos tecnológicos utilizados ainda não poderem ser totalmente denominados pelo prefixo “*cyber*”, uma vez que se compreende que os meios utilizados eram a fotocopiadora, e posteriormente os telefones fixos.

Com a evolução constante das tecnologias, o fenómeno acompanhou a evolução, passando para um segundo estágio. É então que o *cyberbullying* adopta o nome e os contornos pelos quais é hoje conhecido, a partir do surgimento dos telemóveis: com os telemóveis de 1ª geração o *cyberbullying* começa a processar-se por meio das SMS (mensagens de texto). Por serem rápidas e de baixo custo, as SMS permitiram divulgar histórias pejorativas rapidamente, resultando em risos pelos corredores das salas. Por

questões relacionadas com às demandas do mercado, surgem os telemóveis de 2ª geração, equipados com câmara fotográfica. Foi neste momento que se começou a preparar terreno para o terceiro estágio mas a transição não se fez logo. Assim, equipados com câmaras, os *cyberbullies* começaram a ter como passatempo tirar fotografias às suas vítimas normalmente durante e depois de agredirem as vítimas, ou em outros momentos que não estejam relacionados com agressões físicas. As fotos depois serviam para mostrar no próprio telemóvel, já que as MMS (mensagens multimédia) eram mais dispendiosas que as simples SMS. Em seguida, passou por se colocar e disponibilizar as fotografias tiradas na Internet. No entanto, eram poucas as pessoas que tinham acesso a elas.

Com o passar do tempo e com mais alguns avanços tecnológicos, a internet converte-se em algo conhecido e popular entre toda a população, mais especificamente entre os jovens. Conforme Pinheiro (2009), com o alargamento da internet às escolas, entramos no terceiro estágio deste fenómeno, que assume agora o nome de *bullying* digital. Esta designação deve-se ao facto de começar a ser consumado principalmente através das tecnologias digitais como é o caso da Internet. Aqui as fotografias tiradas com os telemóveis e com as máquinas fotográficas digitais são agora colocadas, distribuídas e divulgadas por e-mails e sites. São também criados perfis falsos com essas mesmas fotos. No meio disto, os telemóveis sofrem uma nova evolução e surge a 3ª geração, com telemóveis equipados com máquina de filmar. É neste caso, que o *bullying* digital assumiu os contornos totais pelos quais hoje em dia o conhecemos. Assim, começaram a propagar-se na internet, filmes feitos com o telemóvel, acidentais ou numa situação provocada com essa finalidade: filmar e colocar na Internet.

Nesta perspectiva, conforme nos sugerem Matos, Pessoa, Amado e Jäger (2009), o problema do *cyberbullying* surge com características semelhantes ao *bullying* tradicional com a diferença de ser perpetrado mediante o uso de meios electrónicos. O fenómeno é alicerçado numa assimetria de poder entre agressores e vítimas, é responsável por causar danos psicológicos nas vítimas, que podem ir da baixa auto-estima ou depressão, até ao insucesso escolar e ao suicídio.

### **1.3. O Dilema do *Cyberbullying* em Portugal**

Relembrando o dito anteriormente nas palavras de Amado, Matos e Pessoa (2009<sup>a</sup>, p.263), “a investigação nesta área é, ainda muito incipiente, o que se traduz, por um lado, numa grande e comum perplexidade perante os casos e, por outro lado, na sensação de que, para intervir com eficácia educativa, muito há ainda a aprender e a experimentar.”

Em Portugal, no que diz respeito especificamente à população jovem, população que apresenta maior percentagem na problemática abordada, Amado, Matos e Pessoa (2009b, p. 3-4), ao citar investigações realizadas por Cardoso, Espanha e Lapa (2007) e Marktest (2008), apontam que 70% das crianças e jovens usam a Internet. Entre os alunos com idade de 08-12 a percentagem de utilizadores é de 57% entre 13-15 anos a percentagem é de 84,3%, e entre 16-18 anos é de 76,9%. Entre os 70% de usuários, 85,6% utilizam a internet regularmente. Dados mais recentes também revelam que 94,6% dos jovens entre 15-17 anos utilizam a internet regularmente .

Conforme salienta Amado, Matos e Pessoa (2009b), existe um número limitado de estudos que abordam este problema específico, tornando mais difícil formar um quadro realista da situação em Portugal. O conhecimento acerca do assunto ainda é

baseado em relatórios individuais e ocasionais, em pequenos estudos feitos para diagnosticar a incidência *cyberbullying* nas escolas, ou em busca de títulos académicos.

Neste cenário, mencionamos um estudo realizado por Pinheiro (2009), intitulado "Cyberbullying em Portugal: uma perspectiva sociológica". Trata-se de um estudo exploratório do fenómeno de *cyberbullying* entre estudantes universitários Portugêses, e a metodologia inclui a observação, grupos focais, entrevistas e questionários. Pinheiro (2009, p. 36-38), identifica três fases da manifestação *cyberbullying*: 1<sup>a</sup> etapa - *pré-cyberbullying* (envolvendo o uso de fotocopiadoras e telefones fixos), 2<sup>a</sup> fase - o *cyberbullying* si, por meio de tecnologias em seus diferentes estágios de evolução (por exemplo, na utilização de telemóveis de várias gerações), 3<sup>a</sup> etapa - relacionados com a utilização das múltiplas possibilidades oferecidas pela Internet. Outro aspecto relevante diz respeito à busca de motivações psicológicas e sociais subjacentes a esses comportamentos, o que levou à conclusão de que essas práticas podem facilmente tornar-se "viciante" e são uma fonte de "sentimentos de felicidade momentânea e aumentar a auto-estima" (Pinheiro, 2009, p. 37). A autora conclui que, apesar do intenso acesso às novas tecnologias, a maioria das pessoas têm pouca informação sobre o assunto, o que pode dar origem a novos problemas.

Com o intuito de dar um primeiro passo para superar a falta de investigações sistemáticas e representativas, a Fundação para a Ciência e Tecnologia, aprovou o projecto, "Cyberbullying - o diagnóstico da situação em Portugal", que está sendo desenvolvido através da colaboração entre uma equipa de investigadores da Universidade de Coimbra e da Universidade de Lisboa, que visam os seguintes objectivos: diagnóstico da natureza e a extensão do *cyberbullying*, em uma amostra de alunos no colégio, colegial, no ensino secundário, e no primeiro ano da universidade,

estudantes em escolas da região Centro de Portugal e de Lisboa; contribuir para uma melhor compreensão do fenómeno do *cyberbullying*, a fim de criar projectos de prevenção e intervenção.

Um outro Projeto de investigação que tem sido desenvolvido a nível europeu, no qual Portugal está inserido através de investigadores da Universidade de Coimbra é o Projecto *Cybertraining*, cujo objectivo aponta para o desenvolvimento de um manual sobre o *cyberbullying* orientado para a prática, composto por informações, orientações, bem como recursos diversos para os formadores de toda europa que trabalham com escolas, encarregados de educação, como também para os jovens afectados pelo problema.

Em suma, conforme nos conferem Amado, Pessoa e Matos (2009b), consideramos que o tema do *cyberbullying*, em Portugal, como em outros países, juntamente com a questão de como fazer melhor uso das novas tecnologias, tornou-se uma preocupação importante para a sociedade. Desta forma, os decisores políticos em conjunto com organizações não-governamentais têm tentado dar algumas respostas, especialmente para alertar contra e impedir o mau uso e os perigos, especialmente no que diz respeito às crianças e jovens, que são os mais fascinados por estes novos recursos de comunicação e informação.

#### **1.4. *Cyberbullying*: perspectivas dos alunos sobre o fenómeno e as estratégias de enfrentamento.**

Nos últimos anos, o crescimento de investigações que estudam a violência no contexto educativo têm apontado para a universalidade do fenómeno, embora sua



manifestação adquira variações particulares em cada cultura (Castilho, 2010). O *cyberbullying*, caracterizado como um dos diversos tipos de “mal estar” vividos pela sociedade contemporânea, apresenta-se como um fenómeno de dinâmica grupal, marcado pela expressão do sentimento de intolerância de um ou mais indivíduo direccionado ao(s) outro(s), influenciado pelo contexto em que este grupo encontra-se inserido.

Com a intenção de melhor compreender o fenómeno em sua complexidade, marcada pela potencialidade das tecnologias, nada melhor do que tentar olhar para o fenómeno a partir da perspectiva dos alunos. Abordar a problemática deste ponto de vista possibilita-nos compreender ainda mais o *cyberbullying*, favorecendo-nos uma intervenção sobre suas consequências e prevenção. Desta forma, faz-se necessária uma participação activa dos diversos profissionais da educação, no que diz respeito ao conhecimento do fenómeno e no suporte realizado aos envolvidos, no sentido de contribuir para uma melhoria no ambiente escolar (Vieira, 2009). Um aspecto relevante e característico do *cyberbullying* encontra-se no anonimato dos agressores que a internet e outras tecnologias da informação e comunicação pode proporcionar. Como se já não bastassem os infortúnios da difamação a seu respeito, a vítima também encontrará em seu caminho alguns desafios peculiares das novas tecnologias em que o “mundo virtual” permite ao agressor sentir-se menos inibido e responsável por suas acções.

Apesar das poucas referências que objectivem compreender qual a concessão dos alunos sobre o *cyberbullying*, em pesquisas realizadas no Canadá por Shariff (2011), com 500 alunos de idades entre 11 e 15 anos, sobre o *cyberbullying*, os dados apontam que 32% consideram que o *cyberbullying* não possa machucar a vítima, sendo caracterizado apenas como mensagens no *cyberespaço*. Já 84% dos participantes

apontam que “as pessoas podem de facto se machucar e conheço algumas que já passaram por isto” (Shariff, 2011, p. 127). Além disso, 34% consideram o *cyberbullying* um elemento normal do *cyberespaço* e que ninguém pode fazer nada para impedi-lo. Estatísticas apontam que os alunos realmente têm consciência do sofrimento causado à vítima, isso não significa dizer que os autores tenham consciência do nível e da intensidade das consequências na vida das vítimas.

Neste sentido, tendo em vista que o *cyberbullying* apresenta-se como uma variante do bullying tradicional, Vieira (2009, p. 130-131) aponta algumas verbalizações face ao fenómeno na concepção do aluno, em que caracteriza o fenómeno como “você passa perto deles e ouve, aquele puxa saco, xinga de todo tipo de nome”, “zoação, colocar apelido, zoando quem não namora ninguém, ficar puxando, batendo, pegando material, implicando”, como também “rolou um boato sobre uma menina que ficou bêbada em uma festa e beijou outra (...) então começaram a xingá-la de lésbica.” Uma vez que o *cyberbullying* apresenta-se como um processo dinâmico, stressante e por sua vez traumático, que desencadeia nos envolvidos sentimentos variados, como também estratégias de enfrentamento diversificadas, alguns estudos tem objectivado perceber quais as estratégias de enfrentamento dos envolvidos face ao fenómeno (Castilho, 2010).

Lazarus (1984), citado por Castilho (2010, p. 359) descreve as estratégias de enfrentamento como o manejo de esforços cognitivos e comportamentais para lidar com as demandas específicas externas e/ou internas. Neste sentido, as estratégias surgem através das situações vividas, através do significado valorativo atribuído ao fenómeno e possui uma lógica cíclica, em que poderá alterar as emoções e consequentemente as estratégias num novo episódio, caso aconteça. O enfrentamento começa a partir da

avaliação inicial realizada pelo professor da situação de *bullying*, sua intensidade, duração, frequência, bem como as características dos envolvidos, no sentido de poder perceber a situação. Em seguida, identificar seus recursos de acordo com a demanda, para posteriormente, seleccionar uma estratégia de enfrentamento e realizá-la. Desta forma, as estratégias de enfrentamento seriam os processos específicos utilizados em cada contexto e podendo ser altamente mudado em função das situações de disparo, ou seja, de acordo com as diferentes de desencadeamento do *cyberbullying*; ou em situações contextuais, que implica o contexto em que a situação de disparo aconteceu (Castaño & Barco, 2010).

Estudos que objectivem compreender as estratégias e estilos de enfrentamento face ao *cyberbullying* apresentam-se como algo de grande importância, no que diz respeito a saúde mental dos adolescentes e sua influência nos aspectos sociais, emocionais, e/ou comportamentais dos envolvidos e que por sua vez, poderá interferir no seu processo de aprendizagem, como também em aspectos emocionais e sociais da vida de cada envolvido. O enfrentamento, por sua vez, começa desde o conhecimento de uma das pessoas envolvidas sobre o facto e suas variantes (como intensidade, duração e frequência, bem como as características dos envolvidos, como sexo, idade, etc), e permanece durante, como também depois do facto actuando como uma atitude preventiva (Castilho, 2010).

Com o objectivo de descrever as estratégias de enfrentamento de jovens universitários em situações de stress geral e interpessoal, estudo realizado por Castaño e Barco (2010), apontam para uma diferença significativa nas estratégias de enfrentamento utilizadas pelos participantes. De acordo com os resultados da investigação, a estratégia mais utilizada foi o Apoio Social, seguida da Resolução de

Problemas. As menos utilizadas apontadas pelos estudantes foram a Exclusão Social e a Evitação do Problema.

Price e Dagleish (2010), apontam que as estratégias utilizadas para resolver o *cyberbullying* tem recebido uma atenção considerável na literatura e sua forma de lidar com o problema e direccionar o caso por protagonistas diferentes, casos diferentes e tipos de envolvimento diferentes. Tais estratégias são formas de enfrentamento ou atitudes face ao fenómeno, podendo ser tomadas tanto a nível individual ou por amigos dos envolvidos, como pela comunidade educativa e também pelos pais ou encarregados de educação dos envolvidos no *cyberbullying*. Kanetsuna, Smith e Mori (2006), em estudo realizado com alunos ingleses e japoneses face aos diferentes tipos de *bullying*, identificaram as seguintes estratégias dos alunos face a diferentes tipos de *bullying*: pedir ajuda, fazer frente aos agressores, evitamento, ignorar, apresentam-se como as estratégias mais evidentes apontadas pelos participantes da investigação.

Castilho (2010, p. 361), menciona um estudo realizado por Gongora e Reyes (1999), sobre as formas de enfrentamento a situações diferentes em uma população mexicana, os investigadores apontam que o enfrentar é mais comumente utilizado e refere-se a fazer algo para resolver o problema e tentar extrair aspectos positivos da situação. A segunda forma de lidar mais utilizado é através do emocional negativo. Este refere-se a sentimentos e emoções que inviabilizam a resolução do problema (Góngora e Reyes, 1999, cit. Castilho, 2010, p. 361). Em seguida, o apoio social apresenta-se também como estratégia de enfrentamento utilizada pelos professores, colegas, comunidade educativa e pais, cujo objetivo vislumbra contribuir para moderar a situação em relação a vítima, bem como o stress causado pela situação de violência (Davidson e Kilpatrick, 2007, cit. Castilho, 2010, p. 361).

Em estudos realizados por Castillho (2010), sobre as estratégias utilizadas pelos professores mexicanos em situações de *cyberbullying*, apontam para oito tipos de estratégias: enfrentamento dirigido ao problema, apoio social, resiliência, auto-controlo, confrontação, aceitar as consequências, distanciamento e evitação. Quanto as estratégias mais utilizadas pelos professores, identificadas no estudo foram: enfrentamento dirigido ao problema, apoio social, resiliência e autocontrolo. As menos utilizadas apontadas pelos professores foram: evitação e distanciamento, seguida de aceitar as consequências.

As tecnologias de informação e comunicação criaram novos dilemas para os educadores, que afirmam estar despreparados e um tanto incertos sobre como lidar com a ocorrência de casos concretos (Shariff, 2011). As estratégias acima citadas, apontam para alguns dilemas que podem variar de acordo com o contexto em que o *cyberbullying* está inserido. Exemplificando um desafio específico sobre a estratégia de pedir ajuda, Campbell (2005), constatou que muitos dos jovens não denunciam o caso por acharem que os adultos não acreditarão em sua denúncia, ou que até mesmo o episódio pode ser banalizado pelos adultos. Neste sentido, a criação de projectos de investigações que busquem compreender qual a concepção dos alunos sobre o *cyberbullying*, bem como os tipos de estratégias utilizadas apontadas pelos alunos remete-nos a sensação de que há muito por fazer e sobretudo pesquisar.

---

## **CAPÍTULO 2.**

### **METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO**

---

## **2.1. O Estudo e seus Objetivos**

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo do fenómeno *cyberbullying* numa amostra por conveniência de estudantes do ensino superior, mais precisamente, alunos do 1.º ano do 1.º ciclo da Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa. Nosso estudo objectiva identificar a extensão do fenómeno, como também compreender a concepção dos participantes acerca do *cyberbullying*, bem como suas possíveis estratégias de enfrentamento.

O presente estudo encontra-se inserido no Projecto "*Cyberbullying - o diagnóstico da situação em Portugal*", desenvolvido através da colaboração e parceria entre uma equipa da Universidade de Coimbra e uma equipa da Universidade de Lisboa. Com o intuito de compreender a problemática e superar a falta de investigações sistemáticas e representativas, a Fundação para a Ciência e Tecnologia, aprovou o projecto acima descrito, cujos objectivos são: a) Mapear a natureza e a extensão do *cyberbullying* em uma amostra de alunos no colégio, colegial, no ensino secundário, e no primeiro ano da universidade, estudantes em escolas da região Centro de Portugal e de Lisboa; b) contribuir para uma melhor compreensão do fenómeno do *cyberbullying*, a fim de criar projectos de prevenção e intervenção.

Ancorado nos objectivos do Projecto "*Cyberbullying - o diagnóstico da situação em Portugal*", o presente estudo objectivou:

- a) Identificar a natureza e a extensão do fenómeno, em uma amostra de alunos do primeiro ano de psicologia, da região de Lisboa;
- b) Compreender qual a concepção dos participantes acerca do *cyberbullying*, bem como suas possíveis formas de enfrentamento, ou seja, como os alunos lidam com o fenómeno;

- c) Contribuir para uma melhor compreensão do fenómeno do *cyberbullying*, a fim de criar futuros projectos de prevenção e intervenção.

Tendo em vista a grande relevância da problemática e das suas possíveis consequências na vida dos envolvidos, o presente estudo objectivou identificar e compreender a extensão do fenómeno na perspectiva dos alunos do primeiro ano do Ensino Superior, uma vez que estes, em sua maioria, são provenientes do ensino secundário, fase em que apresenta maior índice de casos de *cyberbullying*. O estudo ainda objectivou compreender qual a concepção dos participantes acerca do *cyberbullying*, bem as possíveis formas de enfrentamento das vítimas, das testemunhas, dos professores e da família face ao fenómeno. Para tal, o presente estudo foi desenvolvido em quatro fases:

1. Levantamento bibliográfico (livros, artigos científicos, resumos de trabalhos publicados) acerca da problemática;
2. Colecta de dados: Preparação para aplicação dos questionários (contactos com os professores do 1.º ano da Faculdade de Psicologia – U.L.; reprodução dos questionários); Aplicação dos questionários;
3. Tratamento de Dados: Análise Quantitativa e Análise Qualitativa (Análise de Conteúdo);
4. Elaboração do Relatório final do estudo.

## **2.2. Questões de Investigação**

Com o objectivo de melhor compreender o fenómeno em sua complexidade, marcada pela potencialidade das tecnologias, nada melhor do que tentar olhar para o fenómeno a partir da perspectiva dos alunos, bem como compreender quais as



estratégias de enfrentamento apontadas pelos alunos do ensino superior. Com isso, acreditamos que abordar a problemática deste ponto de vista possibilita-nos compreender ainda mais o *cyberbullying*, favorecendo-nos uma prevenção e intervenção sobre suas consequências na vida dos envolvidos.

Neste sentido, a partir dos dados mencionados, partiremos da seguinte questão: Quais as perspectivas dos alunos do ensino superior sobre o fenómeno do *cyberbullying*? Acreditamos que tal questão nos remete a questões específicas que nos possibilita compreender o fenómeno de uma forma mais ampla e abrangente, como: Quais as estratégias utilizadas para o enfrentamento do *cyberbullying* pelas vítimas, perspectivadas pelos alunos? Qual o papel dos colegas e como estes podem ajudar na resolução e no modos de enfrentar o problema, indicadas pelos universitários? De que forma os estudantes mencionam a ajuda dos professores, no combate e prevenção do *cyberbullying*, propiciando entre os alunos uma relação de respeito mútuo e tolerância? E quanto aos pais, como estes podem ajudar os filhos a enfrentar o problema, como também combater e prevenir, na perspectiva dos alunos? Neste sentido, o estudo também objectivou contribuir para uma melhor compreensão do fenómeno *cyberbullying*, a fim de criar futuros projectos de prevenção, intervenção e investigação.

### **2.3. Caracterização da População**

A amostra deste trabalho foi composta por um total de 118 participantes, estudantes do primeiro ano do ensino superior, do curso de psicologia da Faculdade de Psicologia – Universidade de Lisboa, entre as idades de 19 a 50. A amostra foi composta por 100 participantes do género feminino, com percentagem de 87,75(%), e 18 participantes do género masculino, 15,25(%).

## **2.4. Instrumento utilizado para Recolha de Dados**

Para a obtenção dos dados, foi solicitado aos participantes da investigação que respondessem o Questionário *Cyberbullying*, desenvolvido no âmbito do Projecto *Cyberbullying* – um diagnóstico da situação em Portugal, financiado pela FCT (Fundação para a Ciência e a Tecnologia), uma parceria desenvolvida entre o Instituto de Educação e Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa e a Faculdade de Psicologia e Ciência da Educação da Universidade de Coimbra. A construção do questionário, tal como previsto no Relatório do Projecto (em anexo), buscou contemplar os seguintes objectivos:

- a) Obter dados junto de uma pequena amostra de alunos do ensino superior para caracterizar o problema;
- b) Identificar as estratégias utilizadas pelas possíveis vítimas para lidar com o problema;
- c) Registar vivências relativas ao problema, no decurso de vida anterior à entrada na universidade; identificar eventuais situações de *cyberbullying* entre estudantes universitários.

O Questionário é composto por um total de 53 itens, com perguntas de respostas abertas e de respostas fechadas, com o objectivo de tentar perceber e sobretudo explorar aspectos relacionados com dados sócio-demográficos dos participantes, a caracterização das vítimas, dos agressores, das testemunhas, como também perceber qual a perspectiva dos alunos do ensino superior sobre o *cyberbullying*.

Mais precisamente, os quatro primeiros itens buscam perceber alguns dados demográficos, como idade, curso, ano do curso que frequenta e sexo. Já os itens de 5 à 5.11, têm o objetivo de identificar aspectos relacionados com as vítimas, incluindo

aspectos relacionados com o conhecimento das vítimas a respeito do agressores, tipo de tecnologia utilizada (computador ou telemóvel), ano de escolaridade em que o facto ocorreu, bem como uma descrição, por parte da vítima, sobre o facto, o sentimento das vítimas face à agressão, suas reacções, os motivos dos agressores na concepção das vítimas, e por fim, tenta perceber se as vítimas acham ter tido alguma culpa pelo que aconteceu e por quais motivos.

Os itens de 6 à 6.11, buscam identificar os agressores e seus alvos; o tipo de tecnologia utilizada (computador ou telemóvel); ano de escolaridade do episódio, bem como uma descrição, por parte do agressor, sobre o que foi dito ou feito; o local onde aconteceu a agressão; bem como sobre o sentimento das vítimas na concepção do agressor; os motivos da agressão e de suas consequências possíveis.

Os itens de 7 à 7.10 e de 8 à 8.8 visam identificar testemunhas, bem como o tipo de envolvimento com o facto presenciado. Os itens de 7 à 7.10 destinam-se às testemunhas das vítimas, e buscam descrever o tipo do agressor, o programa mais utilizado, o ano de escolaridade em que o facto aconteceu. Busca também do participante uma breve descrição do episódio ocorrido, o que ele pensa que a vítima sentiu, se a vítima teve alguma culpa pelo que lhe ocorreu e porque, e por fim, se o participante enquanto testemunha, fez alguma coisa para ajudar a vítima e o que fez. Já os itens de 8 à 8.8 visam identificar testemunhas de alguém que tenha injuriado, caluniado, difamado ou perseguido outra pessoa, o tipo de tecnologia utilizada pelo agressor, o ano de escolaridade em que o participante se encontrava enquanto testemunha. Ainda nestes itens é possível ao participante descrever sobre o episódio, o que acham que leva uma pessoa a cometer esses actos e se fez alguma coisa para intervir.

Os itens de 9 a 14 buscam compreender qual a concessão dos participantes acerca desses actos, o que podem fazer as vítimas; a quem as vítimas podem pedir ajuda e como; que devem fazer os colegas para ajudar nestas situações; como é que os professores podem ajudar a evitar esses problemas e por fim, como é que os pais podem ajudar a evitar esses problemas.

## **2.5. Procedimento**

Em primeiro momento se contactou com alguns professores do primeiro ano do primeiro ciclo do mestrado integrado em psicologia, no sentido de solicitar consentimento para realização de aplicação do questionário na turma referida. Na fase da aplicação dos questionários, os alunos foram informados a respeito da temática da investigação, bem como dos seus objectivos. Tendo em vista a complexidade da problemática e sua relação com factos e episódios de sofrimento causados nas vítimas e testemunhas, buscou-se neste sentido, disponibilizar aos participantes um momento de escuta (apoio), caso sentissem necessidade de falar individualmente.

Em seguida os alunos responderam ao *Questionário sobre o Cyberbullying em Portugal*, com duração média de 35 minutos. A colecta dos dados foi realizada em sala de aula, de acordo com a disponibilidade dos horários cedidos pelos professores ao término das aulas. Na fase da recolha dos dados, tendo em vista as recordações que poderiam emergir de desconforto durante o preenchimento do questionário, foi disponibilizado aos participantes a presença de um psicólogo clínico, caso houvesse a necessidade de uma eventual conversa. Neste sentido, alguns alunos sentiram necessidade de recorrer ao apoio oferecido, e mencionaram a importância de estudos

sobre a problemática, como também puderam falar sobre aspectos específicos de sua experiência pessoal num caso de *cyberbullying*.

## **2.6. Análise dos dados**

Após a coleta, os questionários foram codificados e em seguida, submetidos a um primeiro momento da análise, afim de identificar e compreender a extensão do fenómeno entre os alunos do primeiro ano do Ensino Superior.

Posteriormente, procedeu-se um segundo momento da análise dos questionários, a fim de atingir os objetivos do estudo, como também “tentando enquadrar alguma intuição na objectividade dos dados recolhidos” (Almeida & Veiga Simão, 2007, p. 51). Nesta perspectiva, foi realizada uma análise de conteúdo categorial das respostas dos itens de 9 a 14. Cada item foi identificado por um tema específico, que buscou compreender o fenómeno sob a perspectiva dos alunos (item 9), o pedido de ajuda das vítimas (item 10), os tipos de estratégias utilizadas pelas vítimas (item 11), as estratégias dos colegas para ajudar em situações de *cyberbullying* (item 12), a ajuda dos professores (item 13), e a ajuda dos pais no enfrentamento do *cyberbullying* perspectivada pelos alunos (item 14).

Compreende-se por análise de conteúdo, “*um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.*” (Bardin, 2009, p. 44).

Para Oliveira (2008), a análise de conteúdo é um instrumento de pesquisa científica com várias aplicações, em que os procedimentos utilizados podem variar em

função dos objetivos da pesquisa. Sejam quais forem suas finalidades, é preciso que ela se submeta, para que tenha valor científico, a algumas regras precisas que a diferenciem de análises meramente intuitivas.

Nesta perspectiva, a análise consistiu na inferência das categorias, indicadores, unidades de registo, frequência e percentagem das respostas obtidas pelos participantes através da resposta ao instrumento utilizado. Os itens indicados foram estrategicamente escolhidos, uma vez que buscam compreender *a perspectiva dos participantes acerca desses actos, o que podem fazer as vítimas, a quem as vítimas podem pedir ajuda e como, que devem fazer os colegas para ajudar nestas situações, como é que os professores podem ajudar a evitar esses problemas e por fim, como é que os pais podem ajudar a evitar esses problemas*. Num primeiro momento, as questões foram analisadas de forma isolada, o que nos possibilitou “simplificar e potencializar a apreensão e, sempre que possível, a explicação da mensagem, já que “não se situa no registo da tecnicidade, ou da factualidade, mas no registo do sentido e da tradubilidade” (Ferreira, 1998, p. 15, cit. Almeida & Veiga Simão, 2007, p. 51) .

Para a análise conteúdo do presente estudo, buscou-se seguir critérios de categorização semântica (categorias temáticas), ancoradas nas seguintes regras fundamentais para Análise de Conteúdo, apontadas por Amado (2000) e Bardin (2009): exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, a objectividade e a fidelidade e a produtividade. Após a realização da primeira análise de conteúdo, as categorias, indicadores, unidades de registo foram submetidos a juízes o que possibilitou um reflexão e aprimoramento da técnica, bem como uma inferência mais precisa perspectivando os objectivos do presente estudo.

---

### **CAPÍTULO 3.**

### **APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

---

### **3.1. Caracterização do tipo de envolvimento dos participantes em situações de *cyberbullying***

Em uma primeira análise sobre a ocorrência de episódios de *cyberbullying* vivenciados pelos participantes, foi possível verificar que 18,6(%) dos inqueridos já foram em algum momento de sua vida *vítimas* de *cyberbullying*. Em contrapartida, 59,3% *testemunharam* episódios de *cyberbullying* e 39,8(%) dos inqueridos *nunca estiveram envolvidos* em algum caso, seja como *vítimas*, *agressores* ou *testemunhas*. Quanto aos *agressores*, não nos foi possível identificar sua presença na amostra.

<b>Tabela 1. Caracterização de envolvimento dos participantes</b>			
<b>Vítimas</b>	<b>Testemunhas</b>	<b>Aggressores</b>	<b>Nunca estiveram envolvidos</b>
22	70	---	47
<b>18,6(%)</b>	<b>59,3(%)</b>	---	<b>39,8(%)</b>

#### **3.1.1. Caracterização das Vítimas**

Em análise mais aprofundada sobre os tipos de envolvimento dos participantes, especificamente sobre as *vítimas*, 81,8(%) dos participantes era do género *feminino* e 18,1(%) era do género *masculino*. Questionados sobre os autores dos factos, verificou-se que 5,0(%) era do género *feminino* e 6,7(%) era do sexo *masculino*. Não foi possível identificar a autoria de episódios de *cyberbullying* realizados por grupos do sexo *feminino*, grupos do sexo *masculino*, ou até mesmo grupos mistos.

Quanto a questão do tipo de tecnologia utilizada no *cyberbullying*, 9,3(%) dos episódios foram realizados através da utilização de *telemóveis*, e 51,7(%) foram realizados através de *computadores*: destes, 39, 2(%) através de *MSN (Messenger)*; 28, 5(%) por *Hi5*; 12, 2(%) através de *Facebook* e 17,8(%) através de *email*, conforme apresentamos na página a seguir:



<b>Tabela 2. Tipologia das tecnologias utilizadas</b>							
<b>Telemóvel</b>	<b>Computador</b>						
	<i>Messenger</i>	<i>Hi5</i>	<i>Youtube</i>	<i>Facebook</i>	<i>Chat</i>	<i>Email</i>	<i>Outros</i>
11	11	08		04		05	
<b>9,3(%)</b>	<b>39,2(%)</b>	<b>28,5(%)</b>	<b>---</b>	<b>12,2(%)</b>	<b>---</b>	<b>17,8(%)</b>	<b>---</b>

Sobre o ano de escolaridade em que os participantes se encontravam na ocorrência do *cyberbullying*, 40,9(%) encontravam-se no *ensino básico*: 22,2(%) estavam no *sétimo ano* de escolaridade, 22,2(%) encontrava-se no *oitavo ano* e 55,5(%) encontrava-se no *nono ano de escolaridade*; Já 50,0(%) dos participantes foram vitimizados no ensino secundário: 36,8(%) estavam no *décimo ano*, 26,3(%) encontravam-se no *décimo primeiro* e 36,8(%) no *décimo segundo ano* de escolaridade. Ainda foi possível identificar a existência de dois participantes (9,0%) que foram *vitimizados no primeiro ano do ensino superior*, momento em que foi realizada a recolha dos dados. Entretanto, verifica-se uma maior ocorrência nos períodos de transição escolar, seja do *ensino básico*, especificamente no 9.º ano, para o *ensino secundário* (10.º ano de escolaridade), como também do ensino secundário para o ensino superior, notoriamente no 12.º ano de escolaridade.

### 3.1.2. Caracterização das Testemunhas

No sentido de ampliar nossa compreensão a respeito das testemunhas, bem como perceber a dinâmica de seu envolvimento, a partir da análise dos questionários, foi-nos possível identificar 03 (três) tipos: *Testemunhas das Vitimas* - (61,4%): caracterizadas como aquelas que testemunharam algum episódio de *cyberbullying* a partir da perspectiva e do sofrimento da vítima; *Testemunhas dos Agressores* - (10,0%): àquelas que presenciaram o comportamento hostil dos agressores e as *Testemunhas do Tipo*

*Misto* - (27,1%): àqueles que presenciaram tanto o sofrimento e desconforto das vítimas, como também o comportamento de intolerância dos agressores.

<b>Tabela 3 - Sobre os autores dos factos, tratavam-se de:</b>				
<b>Rapariga</b>	<b>Rapaz</b>	<b>Grupo de Raparigas</b>	<b>Grupo de Rapazes</b>	<b>Grupo Misto</b>
52	11	03	08	07
<b>74,2(%)</b>	<b>15,7(%)</b>	<b>4,2(%)</b>	<b>11,4(%)</b>	<b>10,0(%)</b>

De acordo com as informações obtidas referentes às testemunhas, 74,2(%) informaram que quanto aos autores do facto, tratava-se de uma *rapariga*; 15,7(%) tratava-se de um *rapaz*; 4,2(%) de um *grupo de raparigas*; 11,4(%) de um grupo de *rapazes* e 10,0(%) dos inqueridos apontam que tratava-se de *um grupo misto*, conforme a tabela acima.

Também foi possível identificar os seguintes tipos de tecnologias utilizadas nos episódios experienciados pelas testemunhas. Os participantes apontaram o telemóvel como a tecnologia menos utilizada que o computador. Enquanto que o telemóvel é apontado por apenas 25,4(%) dos alunos inqueridos, o computador aparece indicado por 79,6(%) dos participantes.

<b>Tabela 4 - Tipologia das tecnologias utilizadas</b>							
<b>Telemóvel</b>	<b>Computador</b>						
	<i>Messenger</i>	<i>Hi5</i>	<i>Youtube</i>	<i>Facebook</i>	<i>Chat</i>	<i>Email</i>	<i>Outros</i>
30	23	32	05	12	03	13	06
<b>42, 8(%)</b>	<b>24,4(%)</b>	<b>34,0(%)</b>	<b>5,3(%)</b>	<b>12,7(%)</b>	<b>3,1(%)</b>	<b>13,8(%)</b>	<b>6,3(%)</b>

Assim como no caso das vítimas, também nos foi verificar o ano de escolaridade do inquerido quando testemunhou um ou mais episódios de *cyberbullying*. Cerca de 48,5(%) das testemunhas encontravam-se *no ensino básico*, com maior frequência no 9.º ano de escolaridade. Já 67,1(%) das *testemunhas* frequentavam o *ensino secundário*

quando presenciaram algum episódio de *cyberbullying*. Enquanto que no *ensino superior*, 11,4 (%) *testemunharam* algum tipo de violência através das tecnologias.

### **3.2. Perspectiva dos alunos inqueridos sobre o *cyberbullying***

A partir da análise de conteúdo extraída das respostas dos inqueridos foi-nos possível perceber que relativamente às perspectivas dos jovens sobre o *cyberbullying*, os alunos apontam alguns adjectivos que objectivam uma caracterização mais aproximada do fenómeno. Neste sentido, foi possível identificar alguns aspectos relevantes para a compreensão do *cyberbullying*.

O primeiro indica alguns factores conceptuais do problema, composta por uma perspectiva tecnológica e outra comportamental. Numa perspectiva tecnológica, os alunos consideram o *cyberbullying* como uma “prática inadequada das tecnologias e redes sociais” (5,0%), e que “*pertence ao mundo virtual*” (2,5%). Já numa perspectiva comportamental, o *cyberbullying* é considerado como *um acto cruel e desumano* (16,1%), como um acto “*irresponsável e sem justificativa*” (39,9%), um *acto de cobardia* (11,0%). Ainda foi possível identificar nas respostas, que os alunos consideram o *cyberbullying* como “*um acto de difícil intervenção*” (0,8%), e (1,6%) como uma “*brincadeira*”.

O segundo aspecto importante, aponta para algumas causas do fenómeno, sendo caracterizadas como uma visão contextual do *cyberbullying* e outra sob a perspectiva direccionada ao agressor, como responsável pelo fenómeno. Do ponto de vista contextual, os alunos mencionam a “*educação*” (7,6%), a “*sociedade*” (4,2%), a “*necessidade de diálogo*” (3,3%), a “*ausência de actividades productivas*” (2,5%), bem como a “*família*” (1,6%), como parte integrante dos factores de causa. Já a perspectiva

*CYBERBULLYING: estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses.*

direccionada para o agressor, os alunos indicam a “personalidade” (11,0%), a “necessidade de auto-afirmação” (8,4%), “necessidade de controlo e intervenção” (6,7%), “necessidade de aceitação” (5,0%), e “necessidade de vingança do agressor” (2,5%) como responsáveis pela vimitização. Também foi identificada uma perspectiva “multi-factorial” (1,6%), em que além de aspectos mencionados, existem outros factores que podem estar presentes na causa do *cyberbullying*.

**Tabela 5.** *Perspectivas dos alunos inqueridos sobre o cyberbullying:*

<b>Categorias</b>	<b>Sub-categorias</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total de Participantes</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Perspectiva Conceitual	Tecnológica	Utilização inadequada das Tecnologias e Redes Sociais.	06	5.0
		Pertence ao mundo virtual	03	2.5
	Comportamental	Actos de difícil Intervenção	01	0.8
		Acto Cruel e Desumano,	19	16.1
		Acto Perigoso, um Crime “Brincadeira”	07	5.9
			02	1.6
		Actos Vergonhosos	09	7.6
		Actos Irresponsável e sem Justificativa	46	39.9
		Actos de Violência	12	10.1
		Actos de Cobardia	13	11.0
Perspectiva de Causas	Contextual	Família	02	1.6
		Educação	09	7.6
		Ausência de Actividades Productivas	03	2.5
		Sociedade	05	4.2
		Necessidade de diálogo	04	3.3
	Agressor	Necessidade de Aceitação	06	5.0
		Necessidade de Controle e Intervenção	08	6.7
		Necessidade de Vingança	03	2.5
		Necessidade de Auto-afirmação	10	8.4
Perspectiva de Consequências	Multi-factorial	Personalidade	13	11.0
		Vários contextos	02	1.6
	Vítima	Provocam sofrimento	22	18.6
		Podem levar ao suicídio	04	3.3
	Agressor			
		Deveriam ser punidos	09	7.6
Necessidade de mais informações	Envolvidos		02	1.6
	Fenómeno		05	4.2
Mensiona não ter presenciado	-----		01	0.8
Questão sem resposta	-----		03	2.5

Um terceiro aspecto a ser considerado, indicado pelos alunos, diz respeito às consequências causadas pelo *cyberbullying*, sejam relacionados as vítimas, como também ao agressor. Não foi possível identificar nas respostas dadas pelos alunos, nenhuma menção às consequências na vida das testemunhas. Relativamente às consequências direccionadas às vítimas, os alunos indicam como consequências o “sofrimento vivenciado pela vítima” (18,6%), e em seguida o “suicídio” (3,3%). Os alunos também indicam a “necessidade de maiores informações” a respeito dos envolvidos (1,6%) e do fenómeno (4,2%), seja através de investigações sistemáticas que possibilitem uma maior compreensão do *cyberbullying*, como também nas escolas, mas famílias, nos meios de comunicação, etc.

### **3.3. Direccionamento do pedido de ajuda das vítimas na perspectiva dos alunos**

Relativamente sobre os pedidos de ajuda das vítimas, pudemos identificar os tipos de contactos que podem ser realizados pelas vítimas de *cyberbullying*, bem como seus objectivos e intencionalidade. No âmbito dos contactos indicados pelos alunos, a busca do apoio social, do apoio escolar e do apoio profissional, nomeadamente as autoridades policiais e profissionais das tecnologias.

Tendo em vista que as estratégias de enfrentamento, conforme Lazarus (1984) citado por Castilho (2010), são consideradas como o manejo de esforços cognitivos e comportamentais para lidar com as demandas específicas externas e/ou internas. Logo, os objectivos dos contactos mencionados pelos alunos distinguem-se pelo tipo de envolvimento, que por sua vez direccionará o tipo de estratégia, ou a conjugação das estratégias utilizadas.

*CYBERBULLYING: estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses.*

Tabela 6. Direccionamento do pedido de ajuda das vítimas na perspectiva dos alunos				
Categorias	Sub-categorias	Indicadores	Total de Participantes	Percentagem (%)
Contactar	Apoio Social	Família	79	66.9
		Amigos	37	31.3
		Envolvidos	01	0.8
	Apoio Escolar	Professores	26	22.0
		Directores	08	6.7
		Psicólogos	20	16.9
	Apoio Profissional	Autoridades policiais	55	46.6
		Profissionais das tecnologias	01	0.8
		Outros Profissionais	08	6.7
	Sem direcionamento	Alguém que possa ajudar	08	6.7
Objectivo do contacto	Direccinado ao Bem Estar da(s) vítima(s)	Dialogar sobre o sucedido	13	11.0
		Obter ajuda para enfrentar o problema	13	11.1
		Não isolar-se	02	1.6
	Direccinado ao(s) agressor(es)	Bloquear os agressores	01	0.8
		Alertar para as consequências	03	2.5
		Identificar e punir os agressores	05	4.2
Questão sem resposta		-----	03	2.5

“Dialogar sobre o sucedido” ( 11.0%), “obter ajuda para enfrentar o problema” (11,0%) e “não isolar-se” (1,6%) apresentam-se como as estratégias cujo objectivo encontra-se direccionado ao bem estar das vítimas.

Já “identificar e punir os agressores” (4,2%), “alertar para as consequências” (2,5%), como também “bloquear o agressor” (0,8%) são as estratégias mencionadas pelos alunos cujo objectivo encontra-se na identificação, punição e prevenção direccionada aos agressores.

### **3.4. Tipos de estratégias das vítimas de Cyberbullying na perspectiva dos alunos**

As estratégias utilizadas pelas vítimas apresentam-se como um aspecto de fundamental importância, tendo em vista a construção de programas de intervenção que sejam eficazes em seu contexto e singularidade.

*CYBERBULLYING: estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses.*

Baseados nos estudos realizados por Price e Dalglish (2010), buscamos estruturar as estratégias mencionadas pelos alunos, em estratégias *offline* (situação onde o computador não está conectado a outro computador ou ao provedor de acesso a Internet); *online* (situação onde o computador está conectado a outro computador ou ao provedor de acesso a Internet), e *estratégias mistas*, àquelas em que a pessoa realiza realizadas em momentos *offline* e *online*, conforme descrevemos a seguir.

**Tabela 7.** *Tipos de estratégias a serem utilizadas pelas vítimas de cyberbullying na perspectiva dos alunos*

<b>Categorias</b>	<b>Sub-categorias</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total de Participantes</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Estratégias <i>Offline</i>	Estratégias de Confronto	Fazer frente ao facto	15	12.7
		Confrontar os aressores	03	2.54
		Identificar os agressores	03	2.54
		Alertar os envolvidos	01	0.84
		Não Calar	09	7.62
	Estratégias de Enfrentamento	Contactar autoridade policial	49	41.5
		Buscar apoio profissional	10	8.4
		Procurar a ajuda de alguém de confiança	42	35.5
		Pedir ajuda à família	23	19.4
		Pedir ajuda à amigos	06	5.04
	Estratégias de Evitamento	Evitar contacto com os agressores	03	2.5
		Ignorar o facto e/ou o(s) agressores	17	14.4
Estratégias <i>Online</i>	Estratégias de Enfrentamento	Restringir contactos (email, número de telemóvel)	04	3.3
		Mudar contactos (email, número de telemóvel, etc.)	03	2.5
		Encerrar contactos (email, número de telemóvel, etc.)	04	3.3
	Estratégias Sociais	Excluir agressores da rede social	01	0.8
Estratégias <i>Online e Offline</i>	Estratégias de Enfrentamento	Contactar gestores dos sites	07	5.9
	Estratégias de Confronto	Identificar os agressores	03	2.5
Questão sem Resposta		-----	03	2.5

Dentro das estratégias reveladas pelos alunos como *offline*, identificamos algumas estratégias de confronto, como “*fazer frente ao facto*” (12,7%) e “*não calar*” (7,6%); algumas estratégias de enfrentamento, como “*contactar autoridade policial*”

(41,5%) e “procurar a ajuda de alguém de confiança” (35,5%). “Evitar contacto com os agressores” (2,5%) e “ignorar o facto e os agressores” (14,4%), como estratégias de evitamento do *cyberbullying*.

As estratégias *online* apontadas pelos alunos revelam que as vítimas devem enfrentar o problema da seguinte forma: “restringir contactos: email, número de telemóvel” (3,3%); e “encerrar contactos: email, número de telemóvel, etc” indicado por (3,3%). “Excluir os agressores da rede social” (0,8%) foi apontada como única estratégia social que deve ser efectivada pelas vítimas, conforme apresentamos a seguir:

Ainda foi possível identificar algumas estratégias mistas, a serem realizadas off-line e on-line pelas vítimas, notoriamente, “contactar gestores dos sites” (5,9%); “Identificar os agressores” (2,5%). Seja *offline*, *online* ou mista, as estratégias reveladas pelos alunos apontam para possibilidades a serem motivadas pela comunidade educativa, sobretudo pelos colegas, como também os professores pela importância do seu papel no processo de aprendizagem; como também pela família e encarregados de educação.

### **3.5. Estratégias dos Colegas para ajudar em situações de *Cyberbullying* na perspectiva dos alunos**

Os colegas apresentam-se como agentes de fundamental importância no combate e prevenção do *cyberbullying*. Neste sentido, pudemos perceber que as estratégias utilizadas pelos colegas para ajudar em situações de *cyberbullying*, variam entre as estratégias face ao agressor, face ao fenómeno e de apoio às vítimas. As estratégias utilizadas pelos colegas, dependerá do tipo de envolvimento a quem se detina a sua



*CYBERBULLYING: estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses.*

ajuda, sejam às vítimas, aos agressores, ou também no sentido mais amplo de tentar diminuir os impactos causados pelo *cyberbullying* na vida dos envolvidos.

Nas estratégias face ao agressor, os alunos indicaram dois tipos de estratégias, especificamente estratégias de enfrentamento e estratégias de confronto. Nas estratégias face ao fenómeno, a estratégia de enfrentamento foi a única apontada pelos participantes, embora enquadre duas estratégias de grande relevância: “*contactar autoridades policiais*” (11,0%) e “*ajudar a esclarecer os factos*” (1,6%).

<b>Tabela 8. Estratégias dos Colegas para ajudar em situações de cyberbullying na perspectiva dos alunos</b>				
<b>Categorias</b>	<b>Sub-categorias</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total de Participantes</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Estratégias face ao Agressor	Estratégias de Enfrentamento	Quebrar o contacto com os agressores	02	1.6
		Não incentivar o comportamento	06	5.0
	Estratégias de Evitamento	Ignorar provocações	01	0.8
Estratégias face ao Fenómeno	Estratégias de Confronto	Ajudar a esclarecer os factos	02	1.6
		Contactar autoridades policiais	13	11.0
Estratégias de apoio à Vítima	Estratégias de Enfrentamento	Disponibilizar ajuda à vítima	72	61.0
		Ouvir a vítima	03	2.5
		Dialogar sobre o assunto	02	1.6
		Não reprimir	05	4.2
	Estratégias de Confronto	Buscar apoio profissional	01	0.8
		Apoiar às vítimas nas medidas necessárias	23	19.4
		Ajudar a acreditar na vítima	01	0.8
		Falar com familiares e/ou amigos sobre o facto	04	3.3
	Estratégias de Evitamento	Evitar comentar sobre o facto	07	5.9
Não soube responder		-----	01	0.84
Questão sem Resposta		-----	05	4.2

Já com relação às estratégias de apoio às vítimas, percebe-se um número maior de estratégias, especificamente as estratégias de enfrentamento, como “*disponibilizar apoio às vítimas*” (61,0%); as estratégias de confronto, significativamente “*apoiar as vítimas nas medidas necessárias*” (19,4%); e evitar comentar sobre o facto (5,9%), como estratégia de evitamento do *cyberbullying*.

### 3.6. Estratégias dos Professores face ao *Cyberbullying* na perspectiva dos alunos

Castilho (2010), propõe que os professores influenciam dia a dia a vida dos estudantes e quando se trata de aprendizagem, a escola apresenta a função de proporcionar aos alunos um espaço que seja facilitador. Logo, o professor apresenta-se como agente de uma intervenção fundamental no combate e prevenção do *cyberbullying*. Foram identificados três tipos de intervenção: *primária, secundária e terciária*; e ambos os tipos apontam para focos diferenciados, o que tendencialmente poderá definir o tipo de uma ou mais estratégias utilizadas pelos professores.

<b>Tabela 9.</b> Estratégias dos Professores face ao <i>cyberbullying</i> na perspectiva dos alunos				
<b>Categorias</b>	<b>Sub-categorias</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total de Participantes</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Intervenções Primárias	Focada nos alunos	Dialogar e interagir com os alunos	17	14.4
		Observar o comportamento dos alunos	19	16.1
		Consciencializar para postura ética	08	6.7
		Incentivar amizade entre alunos	07	5.9
	Focada no problema	Alertar sobre os perigos das tecnologias	31	26.2
		Realizar ações sobre o <i>cyberbullying</i>	22	18.6
		Educar para o uso das novas tecnologias.	04	3.3
Intervenções Secundárias	Focada nos alunos	Prestar apoio às vítimas	16	13.5
		Desincentivar comportamento	07	5.9
		Aplicar medidas socioeducativas	01	0.8
	Focada no problema	Informar sobre medidas a serem tomadas	03	2.5
		Incentivar a denúncia	03	2.5
		Buscar compreender o fato.	06	5.0
		Não comentar o fato com outros professores	01	0.8
Intervenções Terciárias	Focada nos alunos	Contactar pais ou encarregados de educação	13	11.0
		Contactar apoio profissional.	04	3.3
	Focada no problema	Envolver a comunidade educativa.	02	1.6
Atitudes Negativas		Intervenção limitada ou inexistente	03	2.5
Não soube responder		-----	01	0.8
Questão sem resposta		-----	07	5.9

No âmbito das intervenções primárias, “*observar o comportamento dos alunos*” (16,0%) e “*dialogar e interagir com os alunos*” (14,4%), apresentam-se como estratégias focadas nos alunos. Já “*alertar sobre os perigos das tecnologias*” (26,7%) e “*realizar acções sobre o cyberbullying*” (18,6%) são considerados como algo que pode ser feito pelos professores, com foco no problema e na sua prevenção.

As intervenções secundárias apontadas pelos participantes mais significativas foram relativamente “*prestar apoio às vítimas*” (13,5%) e “*desincentivar o comportamento*” (5,9%), como intervenções secundárias focadas nos alunos e “*buscar compreender o facto*” (5,0%), “*informar sobre medidas a serem tomadas*” e “*incentivar a denúncia*” (2,5), como intervenções secundárias focadas no problema.

“*Contactar pais ou encarregados de educação*” (11,0%) e “*contactar apoio profissional*” (3,3%), foram apontadas como intervenções terciárias a ser realizada pelos professores com foco nos alunos, e “*envolver a comunidade educativa*” (1,6%) como uma intervenção com foco no problema.

Apesar das diversas estratégias indicadas, conforme tabela acima, a serem tomadas pelos professores para ajudar em situações de *cyberbullying*, os participantes apontam para uma “*intervenção limitada ou até mesmo inexistente*” (2,5%), o que pode ser considerado um dado importante para tendo em vista a compreensão das dificuldades encontradas nas intervenções dos professores face ao fenómeno.

### **3.7. Estratégias dos Pais face ao *Cyberbullying* na perspectiva dos alunos**

Assim como os colegas e os professores, os pais também apresentam-se como agentes de significativa relevância no evitamento e combate do *cyberbullying*. Os alunos apontaram para três tipos de intervenções a serem realizadas pelos pais no

enfrentamento do *cyberbullying*, sendo elas intervenções primárias, secundárias e terciárias. Tais estratégias podem ser com focos distintos, embora com o mesmo objectivo: diminuir os impactos do *cyberbullying*, seja na vida das vítimas, das testemunhas, como também na vida dos agressores.

No âmbito das Intervenções Primárias, os participantes apontam para uma utilização maior de estratégias focadas nos filhos, como “*fazer-se presente na vida dos filhos*” (21,1), “*dialogar e interagir*” com eles (16,1%) e “*educar para uma postura ética*” (7,6%), como intervenções primárias realizadas pelos pais. Já as intervenções focadas no problema, foi possível identificar o “*controlo do uso das tecnologias e redes sociais*” (20,3%), como também “*alertar sobre os perigos das tecnologias e redes sociais*” (29,6%).

**Tabela 10.** Estratégias dos Pais face ao *cyberbullying* na perspectiva dos alunos

Tabela 10. Estratégias dos Pais face ao cyberbullying na perspectiva dos alunos				
Categorias		Indicadores	Total de Participantes	Percentagem (%)
Intervenções Primárias	Foco nos filhos	Dialogar e interagir	19	16.1
		Fazer-se presente na vida dos filhos	25	21.1
		Educar para uma postura ética	09	7.6
	Foco no problema	Controlar uso das tecnologias e redes sociais. Alertar sobre os perigos das tecnologias e redes sociais	24 35	20.3 29.6
Intervenções Secundárias	Foco nos filhos	Prestar apoio	19	16.1
		Desincentivar comportamento	02	1.6
	Foco no problema	Incentivar e apoiar a vítima às medidas necessárias	05	4.2
		Dialogar com os agressores	02	1.6
		Buscar ajuda profissional	03	2.5
		Buscar compreender o facto	02	1.6
Intervenções Terciárias	Foco nos filhos	Contactar pais ou encarregados de educação dos envolvidos.	01	0.8
		Foco no problema	Contactar comunidade educativa	04
	Contactar autoridade policial	05	4.2	
Atitudes Negativas		Intervenção limitada ou inexistente	01	0.8
Questão sem Resposta		-----	07	5.9

“Prestar apoio” (16,1%) e “desincentivar o comportamento” (1,6%), foram apontadas como intervenções secundárias realizadas pelos pais focadas nos filhos. “Incentivar e apoiar as vítimas às medidas necessárias” (4,2%), e “buscar ajuda profissional” (2,5%), como as intervenções, cujo foco apontam para o problema.

Já “contactar autoridade policial” (4,2%), “contactar comunidade educativa” (3,3%) e “contactar pais e encarregados de educação” (0,8%), foram os tipos de intervenções a nível terciário mencionados pelos alunos. Assim como nas intervenções realizadas pelos professores, apesar de pouco significativo, os alunos também revelam uma “intervenção limitada ou inexistente” (0,8%) por parte dos pais no enfrentamento do *cyberbullying*.

Desta forma, por meio dos resultados obtidos, verificamos que os estudantes consideram o *cyberbullying* como o uso inadequado das tecnologia e utilizam estratégias *online* e *offline* no enfrentamento do problema. Percepções também que os professores e os pais apresentam fundamental importância no modos de enfrentar, e prevenir o *cyberbullying*, contribuindo assim, para uma aprendizagem e convívio social saudável através do uso das tecnologias.

---

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

O *cyberbullying* apresenta-se como um fenómeno actual, trazendo consigo repercursões incalculáveis na vida dos envolvidos, sobretudo nas vítimas. O impacto causado na vida das crianças e jovens, no que se refere ao curso normal da vida escolar e pode ser devastador. O sofrimento mental, mencionado pelos estudantes, provocado pela “*exclusão social*”, como também pela “*utilização inadequada das tecnologias e redes sociais*”, pela “*violência anónima*”, e pela “*crueldade e cobardia*” “é suficiente para destruir a autoconfiança de qualquer adulto, quanto mais de uma criança, em quem poderá ter efeitos para toda a vida” (Shariff, 2011, p. ). Os impactos negativos causados a curto e longo prazo na vida e no bem estar dos envolvidos, seja a nível emocional, psicológico ou a nível social, tem chamado a atenção de diversas áreas do saber. Tal fenómeno é caracterizado como uma agressão intencional e repetida, infligida através do uso dos computadores, telefones móveis e outros dispositivos eletrónicos (Hinduja e Patchin, 2009).

Apesar das inúmeras investigações que objectivam compreender os factores envolvidos no fenómeno, ainda há muito o que ser compreendido em sua complexidade e extensão. Sua manifestação coloca-nos diante de questões fundamentais e sobretudo diante de algumas limitações características do cyberspaço, como o caso o anónimato, que de acordo com Harmon, (2004), citado por Shariff (2011), aumenta os desafios para escola, enquanto espaço de aprendizagem e construção de laços sociais. Compreender o fenómeno a partir da perspectiva dos alunos apresentou-se como de extrema importância para uma desmistificação aproximada daquilo que de facto acontece entre os estudantes e nas suas formas de relacionar com os seus pares, seja em contexto real, ou até mesmo virtual, como no caso do *cyberbullying*.

De acordo com os objectivos propostos no presente estudo, foi possível identificar a dimensão do fenómeno na vida dos estudantes, bem como perceber a perspectiva dos alunos sobre o *cyberbullying*, como também sobre o pedido de ajuda no enfrentamento do problema, seja dos envolvidos (vítimas, agressores e testemunhas), como também a forma como os pais e professores podem ajudar no enfrentamento do problema.

A partir da análise realizada, verificou-se que 18,64(%) dos inqueridos já foram em algum momento de sua vida *vítimas de cyberbullying*, 59, 32% *testemunharam* episódios de *cyberbullying* e 39,83(%) *nunca estiveram envolvidos*. Relativamente aos meios utilizados, identificamos quer seja no caso das vítimas, como também nas testemunhas, o computador apresentou-se como a tecnologia mais utilizada pelos participantes, nomeadamente através do Messenger, Hi5 e Facebook. No entanto, Amado, Matos e Pessoa (2009b), apontam que algumas pesquisas têm sido realizadas em Portugal, sobre o uso de telefones móveis e da internet por crianças e jovens, objectivando identificar as características e os potenciais riscos de sua utilização. Estudo realizado por Castro (2008), aponta o uso de telefones móveis e o messenger como os principais meios utilizados pelos estudantes portugueses.

Tambem foi possível verificar que a maior frequência do *cyberbullying* acontece em períodos de transição escolar, do ensino básico para o secundário, conforme menciona Castilho (2010), sendo também identificado o fenómeno no momento de aplicação do questionário, ou seja, no primeiro ano do ensino superior. Tal facto, possibilita-nos questionar o que têm sido feito em termos de intervenções no âmbito do ensino superior, uma vez que tal contexto não se encontra “imune” da problemática. Também, merece sua devida atenção, intervenção e estudos sistemáticos que objectivem



compreender os factores que se encontram associados neste grupo específico. Pois de acordo com Price e Dalgleish (2010), à medida que a utilização das tecnologias de comunicação cresce, especialmente entre os jovens, é necessário considerar os riscos do *cyberbullying*, o aumento de sua frequência, bem como a gravidade dos actos de retaliação.

A partir da análise da perspectiva dos participantes sobre o *cyberbullying*, verificou-se que os alunos concebem o fenómeno como uma *prática inadequada das tecnologias e redes sociais* e que *pertence ao mundo virtual*. Um *acto cruel e desumano, irresponsável e sem justificativa*, considerando também como um *acto de brincadeira*, como também *de difícil intervenção*, o que consideramos neste caso, como um desafio actual da nossa sociedade, por suas limitações reais advindas do cyberespaço. Para Price e Dalgleish (2010), um dos principais atractivos do *cyberbullying* relatado é a questão do anonimato que a internet e as outras tecnologias da comunicação podem proporcionar. Os alunos também apontam para alguns factores de causa do fenómeno, como a família, a educação, a sociedade, a ausência de actividades productivas, a necessidade de controlo e necessidade de aceitação e auto-afirmação do agressor. Os participantes ainda perspectivaram algumas consequências, seja na vida do agressor, como também na vida da vítima, provocando sofrimento e podendo levar ao suicídio. Um dado importante mencionado pelos estudantes diz respeito à necessidade de maiores informações a respeito do fenómeno, seja por parte dos alunos, pais ou professores.

Uma área que tem recebido atenção considerável na literatura, particularmente no exterior, são as estratégias utilizados para resolver *cyberbullying* (Price e Dalgleish, 2010). As estratégias abrangem tanto a nível das vítimas, como também dos colegas,

pais e sobretudo professores. As estratégias de enfrentamento são consideradas por Lazarus (1984), citado por Castilho (2010), como o manejo de esforços cognitivos e comportamentais para lidar com as demandas específicas, sejam elas internas ou externas. Neste caso, baseados no estudo realizado por Price e Dalgleish (2010), buscamos verificar as estratégias *offline* e *online* realizadas pelas vítimas. Neste sentido, verificou-se que fazer frente ao facto, contactar as autoridades policiais, procurar ajuda de alguém de confiança, e pedir ajuda aos amigos, como as estratégias *offline* mais utilizadas pelas vítimas, na perspectiva dos participantes. Já restringir e encerrar contactos (email e número de telefone móvel), foram indicadas com maior frequência pelos alunos, como estratégias online para o combate e prevenção do *cyberbullying*, também excluir os agressores das redes sociais, e contactar os gestores do site ou rede social. Assim, Price e Dalgleish (2010), salientam o benefício fornecido pelo ciberespaço, no que diz respeito ao amplo conjunto de ferramentas disponibilizadas para a vítima, seja em momentos *offline*, *online*, ou até mesmo que podem ser utilizadas em ambos os momentos.

Quanto às estratégias utilizadas pelos colegas no enfrentamento do problema, verificou-se algumas estratégias direccionadas ao agressor, de apoio à vítima e algumas estratégias face ao fenómeno. Sejam as estratégias apontadas pelos alunos como de enfrentamento, evitamento ou até mesmo de confronto, disponibilizar ajuda à vítima, apoiar a vítima nas medidas necessárias, contactar autoridades policiais, ou até mesmo evitar comentar sobre o facto, bem como não incentivar o comportamento, foram as estratégias indicadas com maior frequência, no que diz respeito ao papel fundamental dos colegas seja no combate, como também na prevenção do *cyberbullying*. Tais

estratégias também foram indicadas pelos estudantes australianos no estudo realizado por Price e Dalgleish (2010).

No que concerne ao papel dos professores, bem como a forma em que estes podem ajudar os alunos, identificamos algumas intervenções primárias, secundárias e terciárias. Alertar para os perigos das tecnologias, realizar acções sobre o *cyberbullying*, observar o comportamento dos alunos, dialogar e interagir com eles, prestar apoio à vítima, como também contactar pais e encarregados de educação, apresentaram-se como as estratégias mais frequentes utilizadas pelos professores, também contempladas no estudo realizado por Castilho (2010), em estudo descritivo sobre as estratégias dos professores no enfrentamento do *bullying*. Ao mesmo tempo em que se verifica que há muito o que fazer e intervir por parte da comunidade educativa, especificamente pelos professores, verifica-se também uma intervenção limitada ou até mesmo inexistente por parte dos professores, o que caracteriza mais um desafio. Tal facto também apresenta-se em alguns estudos indicados por Castilho (2010), aponta para uma ausência de intervenção por parte dos professores em situações de *bullying*. A autora menciona também que tal explicação pode dever-se ao facto dos professores não perceberem ou não percebem a ocorrência do fenómeno, ou mais preocupante ainda, não considerarem o problema como algo que necessite de intervenção. Embora, em estudo realizado pela Ontario College of Teacher (2007), se verifique que 84% dos professores inqueridos tenham passado pela experiência de *cyberbullying*, através da publicação de suas fotos, declarações obscenas e difamatórias a respeito de si na internet. Em contrapartida, em estudo realizado por Smith e Sharpe (1994), citado por Shariff (2011, p. 238), revela que os professores demonstravam pouca preocupação com as vítimas de *bullying*, e em algumas escolas o fenómeno tenha sido incentivado pelos professores. Tal facto é

caracterizado como perturbador. Apesar do presente cenário ser caracterizado como real, Shariff (2011) saliente que não se pode ignorar o papel dos professores no manejo e enfrentamento da violência em contexto educativo.

Ao mesmo tempo em que os pais, a partir de suas atitudes diante do fenómeno, podem apresentar-se como um factor de risco, através de sua forma de estar diante do problema conforme mencionado pelos participantes, eles também possuem um papel fundamental, seja no combate, como também na prevenção do *cyberbullying*. Conforme proposto por Matos, Negreiros, Simão e Gaspar (2009, p. 104), vários estudos têm mostrado consistentemente a importância das práticas parentais ajustadas, na prevenção, ou redução do comportamento anti-social. Neste sentido, conforme proposto nos objectivos do presente trabalho, foi possível verificar como os pais podem contribuir para o enfrentamento do problema na perspectiva dos alunos. No âmbito de suas estratégias de ajuda, os participantes apontam que alertar para os perigos, controlar o uso das tecnologias, fazer-se presente na vida dos filhos e dialogar e interagir com os filhos, como as principais formas de ajuda e enfrentamento do *cyberbullying*. Shariff (2011), aponta para dois aspectos fundamentais a serem observados pelos pais, no que diz respeito ao uso das tecnologias, sobretudo na utilização da internet. Inicialmente, a autora meniona a importância do compartilhar o uso da internet com os filhos, seguida do respeito à privacidade dos filhos, quando estes encontra-se *online* em casa.

Colegas, pais e escolas podem desempenhar um papel no sentido de incentivar esse comportamento (Price & Dalgleish, 2010, p. 58). A partir das poucas investigações e projectos de intervenção existentes nesta área, pudemos perceber, portanto, a necessidade de acções sistemáticas e prolongadas capazes de abranger toda a sociedade, com o objectivo de oportunizar a mudança de aspectos culturais intimamente

relacionados a aceitação e respeito que se deve ter com relação a todo e qualquer tipo de diversidade humana, uma vez que o melhor meio de evitar comportamentos como o *cyberbullying* é estimular a conscientização e o respeito incondicional às diferenças desde a tenra idade.

Na investigação realizada por Amado, Matos e Pessoa (2009b), os autores apontam para a necessidade de investigações sobre a problemática, capazes tanto de caracterizar o fenómeno em Portugal, sobretudo entre a população mais jovem, como também capaz de projectar a construção ou adaptação de modelos interpretativos e explicativos que possam ter um impacto real sobre a prevenção do *bullying* e *cyberbullying* entre crianças e jovens no contexto educativo. Neste sentido, o presente estudo permitiu-nos aprofundar algumas questões relacionadas com os dados demográficos, e, muito especialmente com a caracterização das vítimas, do(s) agressores, das testemunhas, bem como permitiu identificar as concepções dos inquiridos sobre o fenómeno e sobre os modos de enfrantar a problemática.

O *cyberbullying* entre os pares coloca os alunos em uma ilha virtual sem supervisão e com poucas regras, o que permite que o *bullying* evolua, tornando-se perigoso, alcançando até os mesmos níveis potencialmente fatais (Shariff, 2011, p. 170). Amado, Matos e Pessoa (2009b), salientam a importância e urgência de investigações que viabilizem possíveis compreensões em termos de estratégias de conhecimento da problemática e, sobretudo, em termos de intervenções possíveis capazes de viabilizar uma acção educativa-preventiva que possibilite intervir de forma eficaz sobre a problemática. Desta forma, estudos realizados apontam para as crianças e os jovens como os maiores utilizadores das tecnologias. Logo, é grande importância a existência de projectos de intervenção e prevenção nos contextos educativos.

No âmbito de tais intervenções e investigações que objectivem compreender a complexidade dos aspectos envolvidos na violência em contexto educativo, neste caso o *cyberbullying*, constatamos a importância de dar a voz aos estudantes de diversos contextos, possibilitando um espaço de discussão e diálogo a respeito do problema, e ao mesmo tempo, que forneça informações úteis para a prevenção e intervenção do *cyberbullying*, sejam elas fornecidas aos professores, pais, como também aos alunos. Acreditamos assim na importância da criação de tais espaços de discussões em diversos contextos, seja na escola, na família, ou na sociedade como um todo, capazes de possibilitar aos seus membros o poder da fala e do diálogo, antes que seja tarde demais.

Finalizando, se é que é possível finalizar quando se trata de um fenómeno tão complexo como *cyberbullying*, de acordo com as ideias de Blaya (2006, p. 94), “esta análise da questão leva-nos a concluir que o facto de ser vítima, vítima/agressor, agressor ou testemunha de violência em meio escolar pode estar na origem de diversos distúrbios, nomeadamente problemas de saúde mental e de inserção social. Isto situa o problema da violência em meio escolar como um dos objectos de preocupação em termos de saúde pública e leva-nos a pensar que as atitudes mencionadas são geradoras de tais perturbações.”

Diante das questões levantadas no presente estudo, que surjam muitas outras que nos possibilite compreender o fenómeno a partir de novos horizontes e perspectivas eficazes em termos de intervenção e estratégias de enfrentamento, seja por parte dos envolvidos, como também os colegas, os pais e professores, e que também nos possibilite ir além da compreensão do fenómeno, a fim de que sejam criados programas de intervenção eficazes e sobretudo propiciadores do bem estar, da aprendizagem e do convívio social saudável através do uso das tecnologias.

## Referências

- Alves, J. F. & Gonçalves, O. F., (1999). Desafios da pós-modernidade na educação e na psicologia. In Bertrão, A. M., Ferreira, M. S., & Santos, M. R. (orgs.). *Pensar a escola sob os olhares da psicologia* (147-159). Porto: Edições Afrontamento.
- Almeida, M. T. F. & Veiga Simão (2007). Concepções de professores sobre o processo de composição escrita. In Veiga Simão, A. M., Lopes da Silva, A. & Sá, I (Orgs.) (2007). *Auto-regulação da Aprendizagem: das Concepções às Práticas*. Colecção Ciências da Educação. Lisboa: Educa & Ui&dCE.
- Amado, J. & Freire, I., (2005). Definições, incidência e causas da violência em Portugal. *Centre for Educational Research*. Retirado em 08 de Outubro de 2010, de: <http://www.bullying-in-school.info/pt/content/contexto/violencia-na-escola/portugal-texto-integral.html#956>.
- Amado, J. S., (2000). A Técnica da Análise de Conteúdo. *Revista Referência*, 5, 53-63.
- Amado, J., Matos, A. & Pessoa, T., (2009a). Cyberbullying: um novo campo de investigação e de formação. *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga, Universidade do Minho, 262 – 273.
- Amado, J. Matos, A. & Pessoa, T., (2009b). Cyberbullying: The situation in Portugal - Country Report. Relatório de investigação no âmbito do Projeto Cybertraining: tackling action against cyberbullying. Coimbra: Universidade de Coimbra. Retirado em 28 de Agosto de 2010, de: <http://www.cybertraining-project.org/page.php?lang=Pt&page=8>.
- Aricak, O. T. (2009). Psychiatric symptomatology as a predictor of cyberbullying among university students. *Eurasian Journal of Educational Research*, 34, 167-184.
- Barros, P. C., Carvalhosa, J. E. & Pereira, M. B. F. (2009). Um estudo sobre o bullying em contexto escolar. *Anais do IX Congresso Nacional de Educação EDUCARE e III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia*, 5738 – 5757.
- Bardin, Laurence. (2009). *Análise de conteúdo*. 5. ed. Lisboa: Edição 70
- Blaya, C., (2006). *Violência e maus-tratos em meio escolar*. Lisboa: Instituto Piaget, Horizontes Pedagógicos.
- Calvetti, P. U., Muller, M. C. & Nunes, M. L. T. (2007). Psicologia da saúde e Psicologia positiva: perspectivas e desafios. *Psicologia Ciência e Profissão*, 4 (27), 706 – 717.
- Campos, M. (2009). O Cyberbullying, natureza e ocorrência em contexto Português. Dissertação de Mestrado não publicada. Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, Portugal. Retirado em 26 de Setembro de 2010, de: <http://repositorio->

[iul.iscte.pt/bitstream/10071/1884/1/O%20Cyberbullying%20em%20Contexto%20Portugu%C3%AAs%20-%20Mariana%20Campos.pdf](http://iul.iscte.pt/bitstream/10071/1884/1/O%20Cyberbullying%20em%20Contexto%20Portugu%C3%AAs%20-%20Mariana%20Campos.pdf).

- Campbell, M. (2005). Cyberbullying: Na old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counseling*, 1 (15), 68-76.
- Cardoso, G., Espanha, R. & Lapa, T. (2007). *E-Generation: Os Usos de Media pelas Crianças e Jovens em Portugal*. Relatório Final de Investigação. Lisboa: CIES-ISCTE, 420. Retirado em 17 de Outubro de 2010, de: <http://cies.iscte.pt/destaques/documents/E-Generation.pdf>.
- Castaño, E. F. & Barco, B. L. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10 (2), 245-257.
- Castro, T. (2008). *Quando as teclas falam, as palavras calam – Estudo sobre a utilização do telemóvel e do Messenger por crianças do 5º e 6º ano do distrito de Braga*. Unpublished Master's dissertation, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Castells, M. (2006). A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Política. In Castells, M., & Cardoso, G. (orgs.). *A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política* (pp.17-30). Lisboa: Debates, Presidência da República.
- Castilho, A. E. (2010). Estudio descriptivo de las estrategias de afrontamiento del bullying, en professorado mexicano. *Electronic Journal Of Research in Educational Psychology*, 8 (1), 353-372. ISSN: 1696-2095.
- Costa, M. E. & Vale, D. (1998). *A violência nas escolas*. Lisboa: Col. Ciências da Educação, Instituto de Inovação Educacional.
- Francisco M. V. & Libório R. M. (2009). Um Estudo sobre Bullying entre Escolares do Ensino Fundamental. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22 (2), 200-207.
- Freire, I., Veiga Simão, M. & Ferreira, A. (2006). O estudo da violência entre pares no 3º ciclo do ensino básico – um questionário aferido para a população portuguesa. In *Revista Portuguesa de Educação*, 19 ( 2), 157-183 .
- Fonseca, I., & Veiga H. F. (2007). Violência escolar e bullying em países europeus. In A. Barca, M. Peralbo, A. Porto, B. Duarte da Silva & L. Almeida (Eds.), *Libro de Actas do IX Congreso Internacional Galego-Portugués de Psicopedagogía* (pp. 107-118). A. Coruña, Universidad da Coruña: Revista Galego Portuguesa de Psicología e Educación.
- Fuentes M. C. P. & Linares, J. J. G. (2010). Variables relacionadas con la conducta violenta en la escuela según los estudiantes. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10, 3, 427-437.



- Hinduja, S. & Patchin, J. W., (2009). *Bullying beyond the schoolyard: Preventing and responding to cyberbullying*. Califórnia: Corwin Press.
- Hinduja, S. & Patchin, J. W. (2010a). Bullying, cyberbullying, and suicide. *Archives of Suicide Research*, 14 (3), 206 — 221. doi: 10.1080/13811118.2010.494133
- Hinduja, S. & Patchin, J. (2010b). Cyberbullying research summary: Cyberbullying and Self-Esteem. Cyberbullying Research Center. Retirado em 27 de Novembro de 2010, de: [http://www.cyberbullying.us/cyberbullying\\_and\\_self\\_esteem\\_research\\_fact\\_sheet.pdf](http://www.cyberbullying.us/cyberbullying_and_self_esteem_research_fact_sheet.pdf).
- Kanetsuna, T., Smith, P. K. & Morita, Y. (2006). Coping With Bullying at School: Children's Recommended Strategies and Attitudes to School-Based Interventions in England and Japan. *Aggressive Behavior*, 32, 570–580. doi 10.1002/ab.20156
- Matos, A., Pessoa, T., Amado, J. & Jäger, T. (2009). *Cyberbullying: o desenvolvimento de um manual para formadores*. Comunicação oral apresentada na Conferência Nacional EU Kids Online Portugal. Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal. *Livro de Actas da Conferência Nacional EU Kids Online – Portugal* (16-33). Retirado em 08 de Agosto de 2010, de: <http://www2.fcsh.unl.pt/eukidsonline/docs/LivroActas.pdf>.
- Matos, M., Negreiros, J. Simões, C. & Gaspar, T. (2009). *Violência, Bullying e Delinquência: Gestão de problemas de saúde em meio escolar*. Lisboa: Coisas de ler.
- Morais, T. (2007). *Bullying e Cyberbullying – as diferenças*. Retirado em 04 de Março de 2011, de: <http://www.miudossegurosna.net/artigos/2007-09-11.html>.
- Nogueira, R. P. A. (2005). A Prática de Violência entre Pares: O Bullying nas Escolas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37, 93-102.
- Novo, C. (2009). Bullying e as tecnologias da comunicação: do uso ao abuso. *Revista Interações*, 12, 327-337.
- Oliveira, D. C. (2008). Análise de Conteúdo Temático-Categorial: uma proposta de sistematização. *Revista de Enfermagem da Universidade Estadual do Rio de Janeiro*, 16, 4, pp. 569-576.
- Ontario College of Teacher (2007). Annual Report: A Commitment to Transparency. Retirado em 06 de Maio de 2011, de: [http://www.oct.ca/publications/PDF/2007annual\\_e.pdf](http://www.oct.ca/publications/PDF/2007annual_e.pdf)
- Organização Mundial da Saúde (2002). *Relatório mundial sobre violência e saúde*. Genebra: Organização Mundial da Saúde. Retirado em: <http://www.opas.org.br/cedoc/hpp/ml03/0329.pdf>.

*CYBERBULLYING: estudo exploratório sobre as perspectivas acerca do fenómeno e das estratégias de enfrentamento com jovens universitários portugueses.*

- Ortega, R., Calmaestra, J. & Mora-Merchán, J. (2008). Cyberbullying. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8, 2, pp. 183-192.
- Ortega, R., Elipe, P. & Calmaestra, J. (2009). Emociones de agresores y víctimas de cyberbullying: un estudio preliminar en estudiantes de secundaria. *Ansiedad y Estrés*, 15, (3), 151-165.
- Ortega, S. B., Ramírez, M. A. & Castelán, M. A. (2005). Estrategias para Prevenir y Atender el Matrato, la Violencia y las Adicciones en las Escuelas Públicas de la Ciudad de México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37, pp.147-169.
- Pereira, B. O. (2008). *Para uma Escola sem Violência: estudo e prevenção das práticas agressivas entre crianças*. Lisboa, 2.<sup>a</sup> ed. Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e a Tecnologia.
- Pinheiro, L. O. (2009). *Cyberbullying em Portugal: uma perspectiva sociológica*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Pintus, A. (2005). Violencia en la Escuela: Compartiendo la Búsqueda de Soluciones. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37, 117-134.
- Price M. & Dalgleish. J. (2010). Cyberbullying: experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people. *Youth Studies Australia*, 29 (2), 51-59.
- Seixas, S. R. (2006). *Comportamentos de bullying entre pares: bem estar e ajustamento escolar*. Tese de Doutoramento em Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Shariff, S. (2011). *Cyberbullying: questões e soluções para a escola, a sala de aula e a família*. Porto Alegre: Artmed.
- Slonje, R. & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 147-154.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385.
- Smith, P. K. & Sharp, S. (1994). *School bullying: insights and perspectives*. London: Routledge.
- Vieira, R. R. (2009). Bullying: estudo de caso em escola particular. Dissertação de Mestrado não publicada. Universidade de Brasília, Brasília. Retirado em 14 de Novembro de 2010, de: [http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_arquivos/27/TDE-2010-09-30T113427Z-5068/Publico/2009\\_RafaelRodriguesVieira.pdf](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_arquivos/27/TDE-2010-09-30T113427Z-5068/Publico/2009_RafaelRodriguesVieira.pdf).